

أساليب الاتصال الاجتماعي



دكتور

محمد صبري فؤاد النمر

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية - الإسكندرية

0185286



Bibliotheca Alexandrina

أساليب الاتصال الاجتماعي

الدكتور

محمد صبري فؤاد النمر

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية - الإسكندرية

١٩٩٩

الناشر

المكتب العلمي للنشر والتوزيع

٢ ش د ه سامي جنيانة - الشاطبي - الإسكندرية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
فَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَالِمٌ
صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة يوسف: آية ٧٦

إهداء

إلى الأم التي ضحت بحياتها من أجلى...

إلى الإنسانة التي رحلت عن الدنيا ... ولكن لم ولن ترحل عن دنيائى ...

إلى أمى الحبيبة ...

رحمها الله .

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة :-

لاشك أن الاتصال نشأ عن "حاجة" استشعرها الإنسان الأول، (العديد من علماء الاجتماع يسمونها حاجة اجتماعية، ولكنها لم تكن كذلك عندما عاش الإنسان القديم منذ آلاف السنين في عزلة عن الآخرين من جنسه)، حاجة بدأت بكل تأكيد غريزية غير واعية وانتهت إلى أن تكون حاجة اجتماعية مكتسبة، واعية هادفة. ومما لا شك فيه، أيضاً، أن الصراع من أجل البقاء هو الذي أيقظ الحاجة لدى الإنسان ودفع به بالغريزة ، أولاً، وبالوعي المكتسب، ثانياً، إلى الاتصال بأعضاء جنسه الآخرين من أجل التجمع والتكاتف والتعاون في السراء والضراء داخل وحدة بشرية بدأت كجماعة صغيرة غير منتظمة ولا تقسيم للعمل فيها، وأخذت تكبر وتكبر مع الزمن لتصبح أكثر تنظيماً ولتشكل لاحقاً مجتمعاً كبيراً يمتاز بالتنظيم الدقيق، ويتقسيم متوازن للعمل فيه.

وفي سياق الاتصال فيما بين أفراد ومابين مجموعات في المجتمع، نشأت علاقة اجتماعية فيما بين القائمين بالاتصال مكنهم من تنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم.

ويجرى الاتصال، عملياً، من خلال تبادل معلومات اجتماعية. والمعلومة الاجتماعية هي التي تكون، أولاً وأخيراً مصمور الاتصال.

وعن طريق الاتصال يتم تعليم الأجيال الجديدة، وتنقل الخبرات والأفكار، وكلما تطورت الحياة كلما تطورت معها وسائل الاتصال، إذ بدأت وسائل الاتصال بالاشارة والحركات والرقص كلغة مشتركة للتفاهم بين الناس، ومع تطور الحيلة استخدمت الكلمة المكتوبة والمسموعة واستطاع الإنسان بما لديه من عقل أن يطور وسائل اتصاله بغيره.

ويتضمن هذا الكتاب سبع فصول الأول منها أساسيات الاتصال، والثاني نماذج الاتصال، والثالث أنواع الاتصال، والرابع وسائل الاتصال، والخامس الاتصال والعمليات الاجتماعية، والسادس الاتصال والخدمة الاجتماعية، والسابع تدريبات على الاتصال.

وأرجو من الله أن يجد طلاب الخدمة الاجتماعية في هذا الكتاب المعارف التي تمكنهم من القيام بدورهم المهني على أكمل وجه.

المؤلف

دكتور / محمد صبرى فؤاد النمر

الفصل الأول

اساسيات الاتصال الاجتماعى

تمهيد :-

ان كلمة "الاتصال" من الكلمات القليلة التي يستخدمها كثير من الناس بطرق ذات معانٍ عديدة مختلفة، وعند ذكر كلمة "الاتصال" يتصور بعض الناس الموقف الذي يخاطب فيه أحد المتحدثين جمهوراً من المستمعين وهو واقف خلف المنصة، وقد تعني أيضاً النقاش الحماسي بين الزملاء أثناء حضورهم في اجتماع، أو قد تشير أيضاً إلى تبادل النظرات بين الأصدقاء، ويحتد آخرون أن المعنى الأساسي لهذا اللفظ هو ما يشير إلى وسائل الاتصال الجماهيرية، مثل الصحف والتلفزيون والكتب والمجلات والراديو، أو الصناعة القائمة على التسجيلات الصوتية.

كما أن هناك بعض الناس الذين يعتقدون أن كلمة "الاتصال" لها علاقة بالحاسبات الآلية، وخطوط الاتصال التليفونية والأقمار الصناعية. وفي هذا الفصل نحاول الإجابة عن عدة تساؤلات : ما هو الاتصال؟ وما هي عناصر الاتصال؟ وهل للاتصال أهداف يسعى إلى تحقيقها؟ وما هي خصائص الاتصال؟ وكيف تتم عملية الاتصال؟ وما المراحل التي تمر بها عملية الاتصال؟ وما هي شروط نجاح عملية الاتصال؟

١ — مفهوم الاتصال :-

ان كلمة الاتصال Communication تنشق من الاصل اللاتيني للفعل Communicate بمعنى يشيع عن طريق المشاركة. ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناه Common بمعنى علم أو مشترك .

ولقد تناول كثير من الكتاب مفهوم الاتصال في كتاباتهم في محاولة جادة منهم لتوضيح هذا المفهوم والتعريف به لكشف ما به من غموض. ولم تقتصر

الكتابات هذه على مهنة معينة. ولكن نظراً لأن الاتصال يكاد يكون عاملاً مشتركاً في عدد كبير من المهن والمجالات المختلفة. لذلك لم تقتصر هذه المخاولات على مهنة دون الأخرى فاهتم به المهتمون بالتربية والمهتمون بالتنقيف والتوجيه والإرشاد والإدارة وكل منهم كان ينظر إلى هذا المفهوم بما يتماشى مع مجال عمله والأهداف التي يعمل من أجلها. ولعل في ذلك مآبٍ للتباين والتشابه في التعريفات التي عرضها مثل هؤلاء الكتاب.

ويتناول الباحثون في مجال علم النفس الاتصال باعتباره نسقاً جماعياً يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وأرائهم واتجاهاتهم. فنفجداً بحثاً مثل "وارن" (Warren) يعرف الاتصال بأنه: "نقل الطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون النقل الفعلي لمادة ما أو أنه يشير إلى نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن وبالعكس أو بين فرد وآخر".

ووفقاً لهذا الفهم، فإن أي تغيرات تحدث داخل الكائن الحي نتيجة لمؤثر ما سواء كان داخلياً أو خارجياً، فإنه يعني أن ثمة اتصال قد وقع.

وينظر علماء الاجتماع، إلى الاتصال باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة (Binding Force) لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية. وهنا يؤكد (شرام): "أن المجتمع الإنساني يقوم على مجموعة من العلاقات لقوامه الاتصال، وأن ما يجمع الأفراد ليس قوة غيبية أو سحر أو قوى مطلقة وإنما هي علاقات الاتصال. التي هي ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية ذاتها، وفي هذا الإطار يعرف "أحمد أوزيد" الاتصال بأنه: "العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم المجتمع وطبيعة تكوينه وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم". وهو ذات الفهم الذي يقدمه "محمود عودة" الذي عرف الاتصال بأنه: "العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين

يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه". بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى مجتمع انساني.

ويعرف الاتصال في التربية — كما يرى "جون ديوى" بأنه عملية مشاركة في الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى نعم الخبرة وتصبح مشاعا بينهم يترتب عليه حتما إعادة تشكيل وتعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشتركة في هذه العملية. وهنا نجد "ديوى" يؤكد على معنيين في فهمه لماهية الاتصال هما :-

١ - الخبرة. ٢ - المشاركة في الحصول على الخبرة.

فعملية التدريس ليست مجرد ألقاء مدرس بطلبته وتقديمه لبعض المعلومات ولكنها لقاء خبرتين حول موضوع درس خبرة المدرس التي اكتسبها بعد أن مر بمواقف متعددة أكسبته خبرة غنية متكاملة حول الموضوع الذي يقوم بتدريسه، وخبرة التلميذ التي أما أنها معدومة أو جزئية ولكنها في أغلب الأحيان لاتساوى خبرة المدرس. ومن الضروري على المدرس أن يهيئ للتلميذ الفرصة لكي ينمي مجال خبرته حتى تشبه خبرته أو تقترب منها وهنا يتحقق الاتصال ويتم التفاعل بينهما.

هذا المعنى الذي يقدمه "ديوى" للاتصال في مجال التربية يطرحه أيضا "كيرث ليفن" وإن كان بصورة تبدو مختلفة، حيث يرى "ليفن" أن الاتصال هو العملية التي يمكن بواسطتها نقل التغير الذي يحدث في إحدى مناطق المجال السلوكي إلى منطقة أخرى، ويقال عن أي منطقتين في المجال أنهما متواصلتان إذا ماكان التغير في حالة إحداهما يترتب عليه حدوث تغير في حالة أخرى.

وفي علم السياسة، أصبح مصطلح الاتصال يتردد كثيرا في كتابات الباحثين في هذا العلم، باعتباره مفهوما محوريا لا يقتصر فهمه فقط على أساس أنه

مجرد وظيفة للنظم السياسية، أو نظاما يرتبط بعلاقات متبادلة مع النظم السياسية والثقافية والاجتماعية، وإنما أيضا باعتبار أن الاتصال هو المادة التي تتكون منها العلاقات الإنسانية وهنا تصبح دراسة الاتصال ذات مغزى كبير فى إطار العملية السياسية على اختلاف مجالاتها.

وفى مجال الاعلام، تزايدت فى العقود الاخيرة غزارة استخدام الباحثين فى كتاباتهم لمصطلح الاتصال، وعادة ما يظهر المصطلح فى الكثير من هذه الكتابات مقرونا بكلمة أخرى من قبيل : الاتصال الاعلامى، الاتصال المباشر، الاتصال بالجمهور، الحق فى الاتصال، ديمقراطية الاتصال، علم الاتصال ... الخ، وطرحت فى هذا الصدد مجموعة من التعريفات المتباينة للاتصال.

فيذهب البعض إلى أن الاتصال : "هو بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على اعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون فى مناطق متفرقة".

بينما يرى البعض بأن الاتصال : "هو العملية التى يتفاعل بمقتضاها متلقى ومرسل الرسالة فى مضامين اجتماعية معينة، وفى هذا التفاعل يتم نقل افكار ومعلومات بين الافراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين.

كما يذهب البعض إلى تعريف الاتصال : "عملية التفاعل بين طرفين إلى أن تصير رسالة معينة، فكرة أو مهارة أو اتجاه مثلا مشتركة بينهما".

نستخلص من التعريفات السابقة مايلى :-

أ - الاتصال هو "عملية" ويقصد بالعملية مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة بعضها البعض الآخر بحيث تؤدي فى النهاية الى تحقيق هدف أو مجموعة من الاهداف. فالانصائى الاجتماعى عندما يود الاتصال بعمل له من عملاته بهدف توضيح خدمات المؤسسة وشروط الاستفادة منها. وفى هذه الحالة فإنه يقوم بتنظيم واعداد هذه الافكار أولا فى ذهنه وترتيبها وقد يتطلب منه الرجوع

الى بعض لوائح المؤسسة ثم يقوم بتحديد الوسيلة التي سوف يستخدمها لشرح وجهة نظره من خلالها. فقد يستخدم المقابلة المكتيبيّة أو الزيارة المنزليّة أو الاتصال به عن طريق التليفون أو استخدام وسيلة له بذلك، كل ذلك يكون أمام الاخصائي وعليه أن يختير الطريقة التي تناسب مع شخصية العميل وخصائصه. وهذا يعنى أن الاتصال ليس شيئاً عفويًا يقوم به الاخصائي، ولكنه عملية مخططة معدة بطريقة صحيحة لكي تحق الهدف منها.

ب - الاتصال "عملية تفاعل" : والتفاعل هنا يعنى تأثير من جانب وتأثير أو استجابة من جانب آخر.

وقد حاول البعض تحليل عملية الاتصال وبيان كيف يتم التفاعل أثناءها فيما بين الأفراد بصياغة علاقة للاتصال في حدود قانون التنبية واستجابة وبينهم عنصر ثالث وهو التغير.

Stimulus Interperatation, Response وكل تفاعل يرتد الى هذه العناصر الثلاثة التي لا تنفصل. وقد اعطى العنصر الثانى الاهتمام الاكبر وقد يرجع ذلك لمحاولة التفرقة بين الاستجابات أو الأفعال المنعكسة الآلية، وبين الاستجابات فى التفاعل الإنسانى.

حيث ان الفعل المنعكس Reflex Action يعتبر استجابة عضوية فيزيولوجية، يقوم بها الجهاز العصبى من تلقاء ذاته وبحركات آلية لادخل للتنبير العقلى فيها. كما لاجابة بها الى تنظيم أو تفسير للمؤثر الخارجى. بينما الاستجابة فى التفاعل الإنسانى يتطلب وجود عنصر التفسير بين عنصرى التنبية والاستجابة. ويعطى (بارك) لعنصر التفسير أهمية أكبر ويعتبر أهم العناصر الثلاثة.

وخلال عملية الاتصال تستمر عملية التنبية والتنظيم والاستجابة بين المرسل

والمستقبل، فاستجابة المستقبل على تنبيه المرسل قد تصبح تنبيه جديد من المستقبل إلى المرسل فهي لا تبدأ من المرسل لكي تنتهي عند المستقبل، ولكنها تعود مرة أخرى إلى المرسل وهكذا يستمر التفاعل بين المرسل والمستقبل خلال عملية الاتصال.

فالعمل في خدمة الفرد حينما يتقدم إلى الأخصائي الاجتماعي في المؤسسة طالباً مساعدة اقتصادية. فإن ذلك يعد تنبيه من جانب العميل. ويقوم الأخصائي بتفسير ذلك ثم يعقب ذلك استجابة من جانبه قد تتمثل في شرح خدمات المؤسسة وشروط الاستفادة منها. وتعد هذه الاستجابة تنبيه جديد إلى العميل حيث يقوم بتفسير ذلك ويعقبه استجابة من العميل قد تتمثل في الصمت والانسحاب من المؤسسة لشعوره بعدم لئطابق شروط المؤسسة عليه. أو قد تبدو الاستجابة في صورة استفسار من العميل إلى الأخصائي عن المؤسسة التي تدخل في نطاقها الخدمة التي يحتاجها العميل. ولنا أن نتصور كمية التنبهات والتفسيرات والاستجابات التي تحدث خلال عملية اتصال أخصائي اجتماعي بعميل له.

ومن هذا يتبين أن مدلول التفاعل في الاتصال هو قدرة المرسل على التأثير في تفكير المستقبل واتجاهاته.

جـ - الاتصال عملية تفاعل بين (طرفين) وكلمة طرفان تعالج القصور الذي ظهر في التعاريف السابقة التي كانت تحدد الطرفين في شخص وشخص آخر. بينما في هذا التعريف تشير كلمة طرفان إلى أن الاتصال قد يحدث بين شخص وشخص آخر كما يحدث بين الأخصائي الاجتماعي وأحد عملائه. وقد يكون الطرف الأول شخص واحد والطرف الثاني مجموعة من الأفراد كما يحدث عندما يتصل أخصائي خدمة الجماعة بأعضاء جماعته أو المدرس في محاضراته لمجموعة من الطلاب.

وقد يكون الطرف الأول جماعة من الأفراد والطرف الثاني جماعة من الأفراد

ايضا، مثلما يحدث عندما يتناقش عدد من الخبراء مع جمهور معين في شكل ندوة. وهكذا اتضح لنا ان مصطلح (طرفان) ائق واشمل من مجرد شخص وشخص آخر.

د - ومفهوم الرسالة في هذا التعريف : تعنى المعلومات أو الخبرات أو الأفكار أو الاتجاهات أو القيم التي يرغب المرسل توصيلها الى المستقبل أو يرغب في اشتراكه معه في معرفتها أو اكتسابها.

هـ - ورغم ان التعريف لم يوضح الكيفية التي تتكّل بواسطتها الرسالة من المرسل الى المستقبل الا ان ذلك يمكن ان يفهم من مضمون التعريف. حيث أن المرسل يمكنه ان يعد رسالة اعداد يتناسب مع المستقبل ثم يقوم باختيار وسيلة من وسائل الاتصال المختلفة ليستخدمها في نقل رسالة وتوصيلها الى المستقبل.

و - تشير كلمة المشاركة الى الهدف من عملية الاتصال بمعنى ان غاية الاتصال ان يصبح المستقبل مشتركاً مع المرسل في الفكرة أو الخبرة أو المبادئ، بالدرجة والمستوى الذي يريده المرسل. فالمرسل في بداية الاتصال يكون وحده الذي يمتلك معلومات أو مهارات معينة ولكن نتيجة الاتصال وما يحدث من تفاعل بينه وبين من يقوم بالاتصال بهم سوف يتعرفون على المعلومات التي يرغبونها ومن ثم يصبحوا مشتركين معه في معرفة هذه المعلومات بعد ان كانت قاصرة على المرسل وحده.

وعلى ذلك يكون مفهوم المشاركة ائق من مفهوم النقل لان في المشاركة لا يفقد المرسل مايقوم بتعليمه للمستقبل. ولكن يصبح الاثنان مشتركين في معرفة هذه المعلومات أو الأفكار.

٢ - عناصر الاتصال :-

لقد سبق أن أوضحنا ان الاتصال عملية يستطيع من خلالها طرفان أن يتشاركا في فكرة أو خبرة أو مفهوم أو احساس أو اتجاه أو عمل معين. وهذا

يعنى ان احد الطرفين لديه معلومات او مهارات او افكار او آراء معينة ويريد ان ينقلها الى الطرف الاخر مشتركا معه فيها وهذه العملية تحتوى على خمسة عناصر اساسية هي : المرسل - الرسالة - الوسيلة - المستقبل - الرجوع أو التغذية العكسية.

وسوف نتناول هذه العناصر بالشرح :-

٢-١ المرسل أو المصدر Source or Sender :-

ويقصد بالمصدر فى الاتصال هو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذى يود ان يؤثر فى الآخرين بشكل معين ليشاركوه فى افكار أو اتجاهات أو خبرات معينة. ومن أمثلة ذلك المدرس، والاختصاصى الاجتماعى والمفكرين. وقد تكون هذه الافكار من ابتكار المرسل نفسه كما يفعل المفكرون حينما يقومون بأنفسهم بنشر افكارهم على الناس بأية وسيلة يرونها، وقد تكون هذه الافكار من ابتكار آخرين كالمدرس الذى نقل لتلاميذه الحقائق العلمية التى توصل اليها علماء اخرون.

ويعتبر المرسل هو المسئول عن اعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم أو المهارات أو المبادئ أو الاتجاهات التى يحتاجها من يتعامل معهم من الافراد أو الجماعات فى موقف معين.

وهذا يتطلب من المرسل ان يحدد الفكرة أو المهارة التى يرغب فى توصيلها لمن يتعامل معهم ثم القيام بدراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات عنها وتنظيمها وتحديد .

الوسيلة التي سيتعلمها لنقلها إليهم. ثم القيام بشرح وتوضيح هذه الفكرة، لمن هم في حاجة إليها.

٢-٢ المستقبل :-

ويقصد بالمستقبل في عملية الاتصال هو الشخص أو مجموعة الأشخاص الذي يتلقى أو يستقبل محاولات التأثير الصادرة عن المصادر.

وقد يكون المستقبل فرد واحد كما هو الحال عندما يتلقى الأخصائي الاجتماعي بعمله المناقشة في مشكلته. فالعميل للفرد في هذه الحالة يعتبر مستقبلاً. وقد يكون المستقبل جماعة معينة مثلما يحدث حينما تتلقى جماعة غير محددة أو جمهور كبير ينتشر في أماكن متعددة مثلما يحدث حينما يستقبل الجمهور خطاباً لرئيس الدولة.

٢-٣ الرسالة :-

هي مجموعة الأفكار، والمفاهيم أو المهارات أو المبادئ أو القيم أو الاتجاهات التي يرغب المرسل في توجيهها لمن هم في حاجة إليها من الأفراد أو الجماعات لأشراكهم فيها.

ومن أمثلة ذلك مجموعة الحقائق العلمية التي يقدمها المدرس لتلاميذه. والمعلومات التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي لعملائه عن المؤسسة وشروط الاستفادة من خدماتها أو معلومات عن المؤسسات الأخرى التي تدخل في نطاقها مشكلة أحد العملاء تعتبر هذه المعلومات رسالة.

كما أن أخصائي تنظيم المجتمع حينما يقدم إلى قادة المجتمع مجموعة من الحقائق ومعلومات عن مشكلات مجتمعهم وكيفية الاستفادة من الموارد المتاحة للتغلب عليها. تعد هذه الحقائق وتلك المعلومات "رسالة".

٢-٤ وسيلة الاتصال :-

وهي التي تستخدم في نقل الرسالة، فالرمز أو الشكل أو اللغة تعتبر وسائل يستعملها المرسل ليعبر بها عن رسالته التي يرغب في توجيهها الى المستقبل فالانكار أو المهارات لاتنقل من تلقاء نفسها بل تحتاج الى وسيلة تعبر عنها.

ومن المعلوم ان هناك العديد من الوسائل التي يمكن ان يستعملها المرسل في نقل رسالته، وقد تكون هذه الوسائل لفظية سواء منها المنطوقة مثل المحاضرة والمناقشة والندوة ، أو مكتوبة مثل الكتب أو المذكرات أو الخطابات أو النشرات أو التقارير.

وقد تكون هذه الوسائل غير لفظية كالصور، والرسوم التوضيحية وكلما تعددت هذه الوسائل اتاحت الفرصة للمرسل ان يخير من بينها الوسيلة التي تتناسب مع الرسالة ومع المستقبل الذي يوجه رسالته اليه.

٢-٥ الرجوع أو التغذية العكسية Feed Back :-

الرجوع هو الاجابة التي يجيب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر، وقد يأخذ الرجوع نفس الشكل الذي تأخذه الرسالة، وقد يأخذ شكلا مختلفا ويرى البعض ان الرجوع يكون بمثابة (استجابة مضادة) يتلقاها المصدر ويستفيد منها كثيرا فمن طريق هذا الرجوع يستطيع المصدر ان يفهم ما اذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة .

اصلا لا . وان يفهم الطريقة التي استقبلت بها الرسالة وهل فهم محتواها. ويمكنه ان يتنبأ بالاثر الذي احدثته الرسالة في المستقبل، وهناك بعض رجال الاتصال يقصرون عناصر عملية الاتصال على اربعة فقط (المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة) ويهملون بذلك الرجوع أو التغذية العكسية فلعل مرجع ذلك الى ان الرجوع يشكل رسالة لها نفس العناصر الأربعة اذ يصبح المستقبل (مرسل) والمرسل (مستقبل).

الا ان البعض الآخر من خبراء الاتصال وهو الاغلبية يرون ان عملية اتصال بدون رجح تعتبر عملية ناقصة ويؤكدون على ذلك بأن الاتصال مضمونه مشاركة في الخبرة فبدون عملية الرجح لايتسنى للمرسل معرفة هل استقبل المستقبل الرسالة اصلا ام لا، واذا كان تلقاها هل فهم محتواها. وهل احدثت الاثر أو التأثير المطلوب؟ أم لا؟.

٣ - أهداف الاتصال :-

لقد أوضحنا سلفا أن الاتصال يعتبر عملية اجتماعية لايمكن أن تعيش بدونها أى جماعة انسانية، أو منظمة اجتماعية، وعلى ذلك فإن الاتصال يعد الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل اشكالها ومعناها من جيل الى جيل عن طريق التعبير والتسجيل، ولايمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجرى بين أعضائها. ولهذا فان عملية الاتصال تسمى لتحقيق هدف عام، وهو التأثير فى المستقبل حتى تتحقق المشاركة فى الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها، أو تغييرها، أو على اتجاهاته، أو على مهاراته. لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال الى :

١-٣ هدف توجيهي :-

ويمكن أن يتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال الى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة، أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، ولقد وضع من خلال الدراسات العديدة التي أجريت ان الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من خلال الاتصال الجماهيري.

٢-٣ هدف تثقيفي :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم، واتساع آفاقهم وفهمهم لما يدور حولهم من أحداث.

٣-٢ هدف تعليمي :-

حينما يتجه الاتصال نحو اكتساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات، أو مفاهيم جديدة.

٣-٣ هدف ترفيهي أو ترويجي :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو ادخال البهجة والسرور والافتناع الى نفس المستقبل.

٣-٤ هدف اداري :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.

٣-٥ هدف اجتماعي :-

حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم ببعض الآخر وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد، وفي الواقع أن الاتصال قد يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد.

٤ - خصائص عملية الاتصال :-

٤-١ ديناميكية الاتصال :-

(١) انتشار الاتصال في الزمان والمكان :-

يعيش الناس في عالم اتصالي وينظرون الى اتصالاتهم هذا على أنه منحة مستحقة لهم وشيء ضروري لاغنى عنه. ولذلك فهم يفتقنون الاتصال لو انتشلوا منه فاجأة. وتعتبر الخاصية الانسانية الشاملة التي تتمثل في استخدام الرموز، خاصية متطورة الى ابعد الحدود في بعض من المجتمعات. بينما لا تكون في

مجتمعات أخرى، ومع ذلك فإن استخدام الرموز هو ما يربط بين الناس، ويربطهم بانتمائهم، وينطوى معظم السلوك الإنساني على استخدام نسق رمزي، فلحن نتحدث بـرموز شفهية أو منطوقة، ونكتب بـرموز مدونة أو مكتوبة، فضلا عن أننا نستخدم نسقا من الإشارات غير اللفظية، والحركات والأفعال من أجل أن نعبر عما نريد أن نعبر عنه أمام شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص. والإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب، ولا يستخدمه فقط، بل أنه يجده من حوله في كل مكان وفي كل لحظة من لحظات حياته اليومية : فهو قد يستيقظ في الصباح على صوت الساعة أو المذياع أو ربما على صوت أحد ينبهه إلى الاستيقاظ وفي كل هذه الحالات فإنه يكون قد تلقى رسالة أو معنى يشير إليه بالاستيقاظ. وعندما يرتدى ملابسه فإن ذلك يكون محصلة اتصال مسبق طالما أن الإنسان لم يولد وهو مزود بقدرات تمكنه من أداء هذه الأفعال، واختيار الملابس يعتبر جزء من اتصال الإنسان بغيره من الناس، فهو يعلم من خبرته السابقة أن هناك أزياء معينة موضع قبول وتفضيل في مواقف معينة. وأزياء أخرى تكون أشد ملاءمة لمواقف أخرى. ويتعرض الإنسان لمزيد من الاتصال بمجرد خروجه من منزله. فهو يتلقى المزيد من الرسائل والمعاني طوال اليوم ولا يستطيع أن يجد للاتصال بدلا، وحتى عندما يصوت الإنسان أو يحاول أن يطلع الطرف الآخر على أنه لا يريد أن يجري اتصال معه، فإنه يتصل به في الواقع لمجرد أنه أطلعه على ما يريد.

واذن فالإنسان يمضي يومه متحدثا، ومتحدثا إليه، وكتابيا وقارنا ومستخدما للعديد من الرموز. وقد يشعر الإنسان بالرضا عن يومه بقدر ما يتمكن من النجاح في اتصاله. ولهذا يوجد الاتصال في كل مكان وكل لحظة، وهو شيء لا غنى عنه، وإذا كان الإنسان يقوم باختيار سلوكه الاتصالي، فمعنى ذلك أن الاتصال ليس عشوائيا.

(٢) استمرارية الاتصال :-

يمتد الاتصال من الماضي مارا بالحاضر ومتجها نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة وفاصلة، فهو جزء من حياة الانسان يتدفق ويتغير كما تتغير بيئته. والحاجات الاتصالية للانسان ليست ثابتة أو مستقرة، ولذلك فهي تحتاج باستمرار الى التوافق الذى يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية. وفي هذا المقام يشير " دون فابون Don Fabun " الى انه ليست هناك خبرة تبدأ فى لحظة معينة وبالذات، ولكن هناك دائما شيئا ما يسبقها، وان ما يبدأ حقيقة هو معرفتنا أو وعينا بأن هناك شيئا يحدث". ولكل سلوك اتصالي جذور فى الماضي حيث يعود الانسان على ان يتحدث بطريقة معينة عن الأشياء ويفكر بطرق تملئها عليه عاداته، ويخطط لما ينبغي أن يحدث فيؤثر اتصاله على المحصلة النهائية لفكرة وتخطيطه. وفي معظم الاحيان يقوم رأى الانسان على خبرة سابقة، فيريد من الآخرين أن يشاركوه رأيه. ولذلك فان القيم تشكل جزء من الاتصال وعندما يسلك الانسان سلوكا اتصاليا فانه يستحضر فيه اتجاهاته خلال حياته السابقة، وقيمه، وخبراته، وافترضاته، ومعتقداته وبالتالي فانه يستجمع محصلات ونتائج سلوكه فى الماضي.

هذا وتعتمد استمرارية الاتصال على منسج " الأغذية المرتدة Fead Back " ولأخذها، أى على تبادل ردود الافعال ونتائجها فالانسان يوجه اسئلة ويتوقع اجابات، وهو يتحدث الى شخص ما ويتوقع استجابة منه سواء أتت فى شكل كلمات او تعبيرات غير لفظية فهي تشير الى انه قد استمع اليه. وهو عندما يستقبل استجابة معينة، يمكنه ان يبني عليها اتصاله فيما بعد تبعا لكيفية تفسيره للتغذية المرتدة التي استقبلها. ومن أبسط الامثلة على التغذية المرتدة فى الاتصال فى المجال التعليمي : قيام المدرس بعقد اختبارات دوريه للطلاب من اجل الحصول على تغذية مرتدة عما تعلموه وماتم تحصيله، ثم اعطاء تغذية مرتدة الى

الطلاب بواسطة منحهم درجات في الامتحان أو تقديرات معينة، وفي تلك الحالة تعتبر التغذية المرتدة بمثابة تقرير عن مستوى الطالب في تحصيل المادة الدراسية.

٢-٤ المشاركة في المعنى :-

على الرغم من أن الباحثين في الاتصال قد لفتقوا على أنه مرتبط باستخدام الرمز، إلا أنهم لم يتفقوا على أهداف الاتصال حيث ذهب فريق منهم إلى أن الاتصال يستهدف توصيل المعلومات ونقل الأفكار، بينما اعتقد آخرون منهم أن الاتصال يستهدف خلق المعنى، فعندما يتصل الإنسان ببيئته، يحاول أن يعثر على معاني تلك .

المنبهات المختلفة التي تتبع من دخله ومن حوله. ونظرا لاستحالة اهتمام الإنسان بكل ما يحيط به من حوادث ومنبهات في لحظة معينة من الزمان، فإنه يقوم بتطوير أساليب معينة للاستجابة تجاه تلك المنبهات نحو "انتقائي" مستخدما في ذلك نسق تصنيفي لتنظيمها، وكلما تزايدت خبرات الإنسان، واتسعت علاقاته بالأشياء من حوله، اتسع نطاق ما يحدث في عالمه وأصبح هذا النطاق يحمل معنى ودلالة أكثر عنده. ومعنى ذلك أن الاتصال نشاط له معنى وهدف، وهو فعل خلاق يبادر به الإنسان

ويسعى فيه نحو تمييز المنبهات وتنظيمها بحيث يتمكن من توجيه ذاته في بيئته وأشباع حاجاته المتغيرة، واذاً فقيام الإنسان بالاتصال هو عبارة عن عملية تحويل للمنبه الخارجي من مجرد مادة أولية أو خام إلى معلومات ذات معنى وهدف، ومن هنا يمكن القول أن هذا الفعل الخلاق الذي يتمثل في خلق المعنى يقوم بوظيفة التقليل من غموض هذا العالم أو من الاحساس بمجهوليته وقد لا يكون المعنى مشتركا بين فردين نظرا لأنهما ينتقيان مجالات إدراكية مختلفة أو أن لديهما تصنيفية متبادلة، فتكون خبراتهما مختلفة أيضا، وهنا يكون الاتصال بمثابة محور يمسير فيه الإنسان بداخله معنى له علاقة وثيقة بما يحيط به وما يجري حوله،

ويحاول في ذلك ان يشارك الآخرين معانيهم بواسطة اثارته لمنبهات معينة تكون لها معنى معين لديهم يأمل ان يكون مشابها لما يحملانه من معنى، ولذلك فان فاعلية الاتصال تعتمد الى حد كبير على عدد ونوع المنبهات التي يدركها الانسان، وقدرته على تطوير وخلق معانيها.

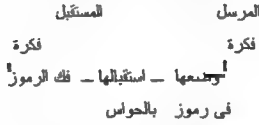
٤-٣ قابلية الاتصال للنتيـؤ :

منذ أكثر من عشرين عاما بدأ اهتمام البحث في مجال الاتصال على الآخرين، ثم حاول بعض الدارسين فيما بعد القيام بتحليل وفهم ما يحدث داخل الشخص أثناء قيامه بفعل اتصالي، وقد دفعت الخبرة البحثية التي استمرت سنوات عديدة، الباحثين في الاتصال، الى ان يعتقدوا في ان ما يحدث عندما تأتي رسالة (أو معنى) معينة من مصدر محدد، وتصل الى جمهور معين، هو مسألة قابلة للنتيؤ بها، وهذا يتفق مع ماذكرناه من قبل من ان الاتصال ليس عملية عشوائية.

٥ - كيف تتم عملية الاتصال :-

لنا ان نتصور ان شخصا ما (مرسل) لديه فكرة او مجموعة من الأفكار (رسالة) ويود ان ينقلها الى شخص اخر (مستقبل) لكي يؤثر فيه. ففي هذه الحالة يقوم المرسل بتحديد الفكرة تحديدا دقيقا وجمع المعلومات المتصلة بهذه الفكرة ثم يقوم بوضعها في رموز معينة. أو في أشكال معينة او في الاثنين معا، أى بمعنى آخر يقوم بترجمة الفكرة الى رمز أو مجموعة من الرموز. وعندما تصل الى حاسة أو أكثر من حواس المستقبل (السمع - البصر) فانه يقوم بفك الرموز التي تتضمنها الرسالة، ويخرج منها بفكرة فاذا حدث وكانت للفكرة التي خرج بها المستقبل ماثلة للفكرة التي كانت عند المرسل وعندئذ نقول بأن الاتصال قد حدث بنجاح لان كل من المرسل والمستقبل اصبحا مشتركين في الفكرة. بينما اذا حدث وكانت الفكرة التي خرج بها المستقبل غير ماثلة مع

الفكرة التي كانت لدى المرسل حينئذ نقول بأن الاتصال قد فشل أو كأنه لم يحدث. لأن المرسل والمستقبل لم يصبحا مشتركين في الفكرة. والشكل الآتي يوضح ذلك.



Decoding Encoding

٦ - المراحل التي تمر بها عملية الاتصال :-

من الأسس العملية المسلم بصحتها، ان تقبل أى فكرة جديدة أو ممارسة أى وسيلة جديدة لا يحدث فجأة بين يوم وليلة، ولا يتحقق على دفعة واحدة، انما يستغرق ذلك من الشخص وقتاً طويلاً ويتم على خطوات أو مراحل متعددة والشخص الذى يقوم بعملية الاتصال غالباً ما يمر بكل أو بعض المراحل وقد يطول أو يقصر الوقت الذى يقضيه الشخص فى كل مرحلة طبقاً لظروفه الخاصة. وفيما يلى توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الاتصال علماً بأن كل مرحلة تتطلب أسلوباً خاصاً فى الاتصال سواء المباشر أو — غير المباشر على النحو التالى :

٦-١ مرحلة الإدراك :-

فى مرحلة الإدراك يسمع المرء (المستقبل) عن الوسيلة الجديدة، وعن الغرض منها، وعن مايمكن ان تحققة من اهداف، وتركز دور برامج الاعلام والتوعية والاقناع بمرض الفكرة الجديدة (ولكن مثلاً فكرة تنظيم الاسرة) على الجماهير بصفة عامة مع ايضاح اهميتها للفرد وللأسرة والمجتمع، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الاعلام الجماهيرية كالاذاعة والتلفزيون والصحافة والمطبوعات.

٦-٢ مرحلة الاهتمام :-

وفي مرحلة الاهتمام، يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التي سمع عنها، ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى ما يمكن أن تحققه من أهداف والأغراض المختلفة التي تستعمل من أجلها، ويتركز دور برامج الإعلام والتوعية والاتفاق في هذه المرحلة على تزويد الأشخاص المهتمين بمعلومات وحقائق تفصيلية عن الوسيلة وطرق استعمالها وأماكن الحصول عليها وتكاليفها. ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمناقشات أو الزيارات المنزلية، ويمكن الاستعانة في تزويدهم بكافة الوسائل السمعية والتعبيرية كالأفلام أو الرسوم أو النماذج أو الصور، ويجب ألا يعتمد برنامج التوعية والاتفاق بشكل أساسي على وسائل الإعلام الجماهيرية في هذه المرحلة بل يكون الاعتماد على تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة عن طريق الاتصال الشخصي.

٦-٣ مرحلة التقييم :-

أما في مرحلة التقييم فيقوم الشخص بتقييم المعلومات التفصيلية التي حصل عليها عن الوسيلة وغالباً ما يناقش الشخص هذه المعلومات مع اقاربه أو جيرانه أو أصدقائه المقربين الذين يثق فيهم أو مع غيرهم من القادة المحليين أو ذوي الخبرة الذين يعترف برأيهم.

وبعد أن ينتهي الشخص من تقييم المعلومات التي حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق أغراضه فإنه يتقبل الوسيلة. ويبدأ في اتخاذ قرار بتجربتها. وفي هذا الوقت يجب أن يترك الشخص يتخذ قراره بنفسه دون ضغط خارجي. ويهتم المرسل هنا بتشجيع المستقبل بطريقة غير مباشرة على اتخاذ قراره وذلك بتزويده بالمزيد من الإيضاحات والمعلومات والحقائق عن الوسيلة وإزالة مآلذ يكون عنده من شكوك أو استفسارات عنها. ويجب أن يتم ذلك عن طريق عملية الاتصال المباشر وعن طريق الاجتماعات أو الزيارات المنزلية أو المقابلات الفردية.

٤-٦ مرحلة المحاولة والتجربة :-

وفي مرحلة المحاولة والتجربة يسعى المرء الى تجربة الوسيلة الجديدة ومحاولة استعمالها بتحفظ وفي هذه المرحلة يكون دور المرسل هو تشجيع المستقبل وطمأنته ومعاملته معاملة حمئة والعناية والاهتمام به ولن يتحقق ذلك الا عن طريق الاتصال الشخصى فى الاجتماعات الصغيرة والزيارات الفردية التى يشرح فيها أى استفسارات او غموض حول الرسالة المراد توصيلها.

٥-٦ مرحلة الممارسة :-

وفي مرحلة الممارسة يقوم الفرد فعلا باستعمال الوسيلة التى تم اختيارها وممارستها على ان يستمر الاتصال الشخصى دوريا وبانتظام فى مقابلات تتبعية. حتى يتأكد من اشباع المستقبل للفكرة الجديدة وممارستها من اجل الوصول الى تحقيق الهدف الذى خططنا للوصول اليه.

٧ - العوامل التى تساعد على نجاح عملية الاتصال :-

سبق ان وضحنا عناصر الاتصال والكيفية التى تتم بها عملية الاتصال ونؤكد ان العناصر التى سبق ذكرها يجب ان تجتمع كلها لتتم عملية الاتصال ويجب الا يقتصر اهتمامنا على احد العناصر دون غيرها من العناصر الاخرى. اذ ان كثير من الباحثين فى الاتصال كانوا يعطون اهتماما لعنصر من العناصر اكثر من العناصر الاخرى ولعل بحوثهم تشير الى ذلك. فالبعض منهم اعطى للرسالة الاهمية الكبرى على سائر العناصر الاخرى وقد انفق هؤلاء الباحثين جهودا مضنية ووقتا طويلا فى بحوث الرسالة نفسها من حيث كتابتها وتحريرها وفنون صياغتها. الا ان الموقف الاتصالى موقف مركب، وله ابعاده النفسية الاجتماعية والثقافية. فهو اعم واشمل من مجرد الرسالة. وليست الرسالة الا جزءا منه فهما بلغ احكام الرسالة ودقة صياغتها، فعلى المرسل ان يفرض على فهم المستقبلين وان يؤثر فيهم بشخصيته حتى ينجح فى بلوغ هذا المنشود.

فالاتصال وفقا لذلك ليس عملية ثابتة جامدة بحيث يمكننا ان نهتم بأحد عناصرها دون العناصر الأخرى بل ان هذه العملية عملية دينامية متصلة يؤثر كل عنصر فيها فى العناصر الأخرى، ويؤثر بها. فعملية الاتصال اذ تبدأ من المرسل وتنتهى عند المستقبل لتعود مرة ثانية وهكذا. فمهمة المرسل لا تنتهى بمجرد ارسال نشرة او لقاء محاضرة، لكن يهمه ان تصل محتويات الرسالة الى من يهمه ان توجه اليهم. ولذلك فهو ينتظر رد فعل الرسالة من الجماهير ليعرف مدى ماتحقق من اهداف عملية الاتصال ليعدل من محتويات الرسالة او طريقة توجيهها او الوسيلة التى يستخدمها حتى يتيقن من ان المستقبل اصبح يشاركه الخبرة أو الفكرة او المهارة .

وسوف نتناول هذه العوامل التى تساعد على نجاح عملية الاتصال وسوف نعرض هذه العوامل فى ضوء عناصر الاتصال التى سبق ذكرها.

٧-١ عوامل تتصل بالمصدر او المرسل :-

(١) ان يكون المصدر او المرسل موضع ثقة عند المستقبل لان هذه الثقة هى الاساس الذى يبنى عليه المستقبل تصديقه للرسالة، والمعيار هنا ليس الثقة المطلقة ولكن المعيار الحقيقى هو مايتصوره المستقبل نفسه بصرف للنظر عن الدافع، فقد تنق سيدة رفيعة فى القابلة اكثر من ثقتها فى الطبيب. ولعل ذلك يفسر عدم اقبال الجمهور معين فى دولة على شراء الصحف لعدم ثقتهم فى مصدر المعلومات التى تحتويها هذه الصحف.

فالناس يؤمنون عادة بنوى المكانة الكبيرة ويتأثر الناس بالشخصيات المحبوبة. وقد اجريت عدد من الدراسات حول تأثير المرسل او المصدر على المستقبلين، ومن بين هذه التجارب مجموعة من التجارب العلمية التى اجراها هوفلاند وفليس واختار مجموعتين تعرضت الاولى لمصدر موثوق به الى حد كبير، اما المجموعة الثانية فقد تعرضت لمصدر اقل ثقة من الاولى بكثير. واثبتت

هذه التجارب ان المصدر الموثوق به يستطيع الاقتناع بوجهة نظره الى درجة تبلغ ثلاثة اضعاف ونصف تلك الدرجة التي يبلغها المصدر الاقل ثقة. ومن ذلك نستنتج ان المصدر الموثوق به ذو المكانة الرفيعة العالية يستطيع ان يؤثر فى المستقبلين اكثر من غيره.

والمعيار كما سبق القول ليس الثقة المطلقة، ولكن ما يتصوره المستقبل نفسه وفكرته عن المصدر فقد عرضت نشرة عمالية على بعض العمال وبالرغم من ان النشرة صادرة عن نقابتهم فقد قال لهم الباحث انها من وضع بعض رجال الاعمال واصحاب المشروعات الصناعية. وفى الحال حكم العمال على هذه النشرة بأنها متعالية ومتغطرسة وتحتوى على بيانات خبيثة تؤدى الى السيطرة على العمال. ونستنتج ان العمال كان حكمهم على النشرة من حيث مصدرها وليس مضمونها. وليس مصدرها الحقيقى بل مصدرها المزعوم.

(٢) ينبغي ان يتوافر فى المرسل مجموعة من الشروط منها :

(أ) وجود مهارات اتصالية — اى يجب ان يتوافر فى المرسل القدرة والمهارة فى استخدام اللغة اللفظية سواء كانت منطوقة او مكتوبة. فيكون لديه مهارة فى الكتابة او مهارة فى الخطابة ومهارة فى المناقشة وهذه المهارات تؤثر على مقدرة المرسل فى صياغة الرسائل التى تعبر عن أهدافه ونواياه وان يكون لديه مهارة وقدرة على متابعة استجابة المستقبل لرسائله.

(ب) توافر مستويات معرفية مناسبة :-

ويقصد بالمعرفة التى تؤثر فى فاعلية عملية الاتصال اذ يجب ان يكون المرسل ملما برسالته عارفا بكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعد على ادراكها، ويتضمن كذلك معرفته بخصائص واتجاهات المستقبل وايضا بمعرفة خصائص وسائل الاتصال وفاعلية كل منها حتى يمكنه اختيار الوسيلة او الوسائل التى تتناسب مع المستقبل.

٧-٢ عوامل متصلة بالرسالة :-

هناك مجموعة من الشروط الواجب مراعاتها في اعداد الرسالة لضمان

استجابة المستقبل لها :-

(١) ان تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل وحتى يتحقق ذلك ينبغي مراعاة:-

أ - ان يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل، فالرسالة التي يجد فيها المستقبل مصلحته او تحقق له حاجات معينة يهتم بها وتلقى استجابة كبيرة من جانبه وتجاوب معها. اذ ان المستقبل يعتبر حر في اختيار مايشاء من الرسائل المتاحة له. وقد توصل فرانك لوثر الى قاعدة تقول ان الاختيار متوقف على العلاقة بين الفائدة التي ينتظرها المستقبل من اى جهة والجهد الذى يبذله من جهة اخرى ويعبر عن ذلك على النحو الآتى :

$$\frac{\text{الفائدة المرجوة من الرسالة}}{\text{الأختيار}} = \text{الجهد المبذول فى الحصول عليها}$$

فمن الواضح ان القارئ (المستقبل) يفضل فرص الاطلاع المتميزة له عن الذهاب الى مكان بعيد للحصول عليها. ولكن فى حالة الاهتمام بخبر معين فإن المستقبل يكون على استعداد لبذل جهود مضاعفة لكي يعرف هذا الخبر.

ب - صياغة الرسالة حيث تحتوى على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.

ج - اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة. فلكي تلقى الرسالة استجابة من المستقبل ينبغي ان توجه اليه فى اوقات وازمان تتناسب مع ظروفه.

(٢) يجب ان يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلا يستعمل الا الرموز او اللغة التي يفهما هذا المستقبل فالرمز الذي يستخدمه المرسل فى رسالته يدل على معنى معين. فالكلمة مثلا ليست للشيء ذاته وانما يرمز له. اى

ان الرمز يثير فى المستقبل معنى معين او مدلول معين ولكى تتحقق عملية الانفعال ينبغى ان يتماثل المعنى الذى يثيره الرمز عند المستقبل، مع المعنى الذى قصده المرسل عند صياغته.

ونستطيع ان ندرك اهمية ذلك لنجاح عملية الاتصال اذا تصورنا ان شخصين يتحدثان بلغتين مختلفتين فانهما لا يقدران على التفاهم عن طريق الكلام او الكتابة لسبب عجز كل منهما عن الربط بين الألفاظ التى يسجلها ومعانى هذه الألفاظ. ويتوقف تماثل المعنى للرمز بين المرسل والمستقبل على وجود الخبرات المشتركة بينهما لو اطار دلالى مشترك.

(٣) ينبغى ان تصاغ الرسالة بما تتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل فالرسالة التى تبذل جهود مضية فى اعدادها مع عدم توفر الوسيلة التى تناسبها لنقلها الى المستقبل تصبح عديمة الجدوى.

٣-٧ عوامل متصلة بالمستقبل :-

فالمستقبل هو الشخص او مجموعة الاشخاص التى تستقبل الرسالة وهذه الرسالة تصل الى المستقبل فى صورة رمزية غالبا ويقوم المستقبل بترجمة الرموز او فكها فيبدأ المستقبل تفهم الرسالة بالربط بين الرمز ومعناه، ويتفهم المستقبل الرسالة فى ضوء خبراته السابقة وحاجاته، وكلما تشابهت خبراته مع خبرات المرسل المتصلة بموضوع الرسالة ازداد فهمه وزاد احتمال نجاح عملية الاتصال، وسوف نتناول العوامل المتصلة بالمستقبل بالتوضيح.

(١) يؤثر الاطار الدلالى للمستقبل على استجابته للرسالة، فالرسالة تصبح مجرد حروف معينة على الورق ولا قيمة لها. والاصوات تصبح لامغزى او معنى لها حينما ينعلم الفهم وتكون الرموز غير مفهومة للمستقبل فكل جماعة وكل فرد له مجموعة من التصورات والاتجاهات تتحكم فى سلوكه وفى نظريته للأشياء هذه التصورات مشبعة من بينته وثقافته.

فليس بالضرورة ان يدرك الانسان الدلالة الحقيقية للأشياء الجديدة باستمرار ولكنه يكون بنفسه مدلولاً عن هذه الأشياء على ضوء خبرته السابقة وفي ضوء اطاره الدلالي ليفسر هذا الشيء الجديد على ضوءه.

فالمرسل الذى يظن ان مايقدمه من معلومات او افكار سوف تفهم بالطريقة التى يفهمها هو بها. لكنه بذلك قد اغفل ان المستقبل له اطاره الدلالي الذى يجعله يفسر هذه الرموز ويخلق عليها معانى معينة قد تتفق مع مايقصده المرسل وقد تختلف معه فيها. وعلى ذلك فكلما كان للمستقبل اطاراً دلالياً يتفق مع الاطار الدلالي للمرسل ساعد ذلك على فهم ماتعنيه الرموز ونجاح عملية الاتصال. (٢) قصور الإدراك الحسى للمستقبل. فالإنسان يدرك الرسالة التى تعرض عليه عن طريق حواسه من سمع وبصر ولمس وشم وذوق، الا ان السمع والبصر هما اهم الحواس فى عملية الاتصال، وعلى ذلك فاذا كانت هذه الحواس بها قصورا او معطلة لسبب او لآخر يمكن ان تعوق عملية الاتصال مهما بذل المرسل من جهد فى تنظيم افكاره وفى اعداد رسالته.

(٣) دافعية المستقبل الى المعرفة : من الخطأ الاعتقاد بأن ادراك المستقبل للرسالة امر مضمون بمجرد ان يرسلها المرسل عبر وسيلة من الوسائل. وخاصة فى الاتصال الجماهيرى. اذ لوحظ ان الانسان يدرك مايريد ان يدركه ويعرف عما لايهتم به، ويتوقف ذلك على ما لدى الانسان من دوافع او حاجات يريد اشباعها. سواء كانت هذه الحاجات، لولية او ثانوية وكما سبق القول بأن المستقبل حر فى اختيار ما يشاء من الرسائل المتاحة له. وكلما كانت الرسالة تحقق له حاجات معينة سعى هو بنفسه الى اختيار هذه الرسالة.

(٤) الظروف المحيطة بالشخص المستقبل للرسالة تؤثر تأثيراً كبيراً على مدى تقبله الرسالة او رفضها اذ من الملاحظ ان انتشار الايونة تكون فرصة لتقبل الشخص للرسالة التى تطالبه بالتطعيم واتباع التعليمات الصحية.

٤-٧ عوامل متصلة بوسائل الاتصال :-

سبق ان عرفنا الوسيلة بأنها الرمز او الشكل او اللغة التى يستخدمها المرسل لنقل الرسالة من المستقبل وهذه الرسائل كثيرة ومتنوعة سواء كانت رسائل لفظية منطوقة او مكتوبة او رسائل غير لفظية. ولكل وسيلة من وسائل الاتصال مزايا ونواحي قصور. وكلما توفر عدد من هذه الوسائل اتاح ذلك الفرصة للمرسل لان يختار من بينها الوسيلة او الوسائل التى تتناسب مع الهدف المقصود. وتتناسب مع صيغة الرسالة، ومع طبيعة المستقبل وخصائصه اذ لوحظ ان هذه الوسائل تتباين فيما بينها من حيث قدرتها على تحقيق هدف او اهداف معينة كما تتباين ايضا فى مدى قدرتها على نقل رسالة معينة. هذا بالإضافة الى ان المستقبلين للرسالة يتفاوتون من حيث خصائصهم فمنهم الاميين ومنهم من يعرف القراءة والكتابة ومنهم الرجال ومنهم النساء، ومنهم اطفال، ومنهم الشباب ومنهم الكبار ومنهم الريفين ومنهم الحضريين هذا التفاوت بينهم يجعل امكانية استخدام وسيلة واحدة تناسبهم جميعا امرا صعبا. لذلك فان التنوع فى استخدام الوسائل المختلفة تزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الافراد المستقبلين وهذا من شأنه يساعد على نجاح عملية الاتصال.

الفصل الثانى

نماذج ونظريات الاتصال

تمهيد :-

إن علاقات الاتصال غالباً ما تساعد على نشوء ، وتنشئ من أنواع أخرى من العلاقات الاجتماعية ، ولكنها تبقى مميزة لأغراض التحليل .
كما أن حقيقة العلاقة والتكيف المشترك وفقاً للظروف والحقائق والأوضاع بين المرسل والمستقبل ، تعد هامة عند تشكيل رأينا في الاتصال كما أنها تعد ضرورة لفهم الفروق بين النماذج والنظريات الخاصة بالاتصال الاجتماعي .

١ - نماذج الاتصال :-

لقد بذلت محاولات عديدة لتوضيح عملية الاتصال وتحليلها ووصف أبعادها وتشخيص مجالاتها ، وذلك في شكل نماذج لتنظيم المعلومات وعقد المشابهات .

وسوف نناقش بعض هذه النماذج وفقاً للمراحل التالية .

١-١ المرحلة الكلاسيكية (قبل الميلاد) :-

من الصعوبة أن نقرر بالتحديد متى وكيف أصبح علم الاتصال عنصراً هاماً في حياة الإنسان . يقول المؤرخون إن هناك اهتماماً واضحاً بالاتصال وبدوره في الشؤون الإنسانية ، ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد وفي كتابات البابليين والمصريين القدماء وفي إلياذة هوميروس وغيرها ، وكان من الطبيعي أن نرى الأديان منذ العصور القديمة تدعّم أهمية الكلمة ومفعولها .

ويعد كل من أرسطو الذي عاش فيما بين عامي (٣٢٢ - ٣٨٥) قبل الميلاد ومعلمة " أفلاطون " الذي عاش فيما بين (٤٢٧ - ٣٤٧) قبل الميلاد - مؤسسي الدراسات القديمة لفن الاتصال . وقد توصل كل واحد منهما إلى أن الاتصال فن أو صناعة يمكن تعليمها بالتمرين ، وأنه علم قائم بذاته كما ذكر ذلك " أرسطو " في افتتاحية علم البلاغة :

"إن كل الناس - إلى حد ما - يحاولون مناقشة عبارات ويتمسكون بها بطريقة عشوائية أو من خلال التمرين أو العادات المكتسبة . وبما أن الطريقتين محتملتان ، فإن الموضوع يمكن معالجته بطريقة منظمة . فمن الممكن أن نبحث عن الأسباب التي تجعل بعض الخطباء ينجحون بالتمرين بينما ينجح الآخرون تلقائياً ، ولا أحد يستطيع أن ينكر أن مثل هذا البحث عمل علمي "

وقد وصف "أرسطو" الاتصال بأنه عملية تجرى بين الخطيب أو المتحدث الذي يبتكر حجة يقدمها في شكل قول للسامعين والجمهور ، وهدف المتحدث أن يعكس صورة إيجابية عن نفسه ، وأن يشجع أفراد الجمهور على استقبال الرسالة :

وجد الاتصال ليؤثر في اتخاذ القرارات .. فالتحدث عليه ألا يكتفي بأن تكون حجته واضحة وجديرة بأن تصدق فحسب ، بل عليه أن يبرز شخصية الصحيحة وأن يضع مسمعيه في الإطار العقلي الصحيح .



شكل (١)

فالالاتصال إذن بالنسبة لأرسطو هو نشاط شفهي ، يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع ، عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها .

خلال الفترة نفسها جمع " أفلاطون " ما اعتقد أنه ضروري لدراسة البلاغة ، ليساهم بشرح أوسع للسلوك البشري . ومجال هذه الدراسة يشمل دراسة طبيعة الكلمات ، وطبيعة الناس وطرق مجابتهم للحياة ودراسة طبيعة التنظيم والطرق التي تؤثر على الناس . وهكذا فعلى الرغم من أن الدراسات الأولى فسي

الاتصال ركزت على الحديث السياسي ، فإنها عرفت كنظام يساعد على فهم كيفية الإقناع ، وكان لابد من تطوير نظرية أوسع وأكثر شمولاً .

٢-١ مرحلة الانقسام والجدل (العصور الوسطى وعصر النهضة) :-

أن الانسجام والاتجاه الذين ميزا الاتصال في الفترة الكلاسيكية قد حدث نقضهما في هذه المرحلة . حيث ركزت دراسات الاتصال على الجدل والأدب المكتوب وكانت هناك رغبة أيضاً في الأسلوب الكلامي والتركييب والإشارة .

٣-١ مرحلة النمو المتداخل في فروع المعرفة (أواخر الأربعينات والخمسينيات) :-

في أواخر الأربعينيات وبداية الخمسينيات من القرن العشرين اتسع مجال الاتصال اتساعاً كبيراً ، واتسعت الدراسات في البلاغة والكلام في أواخر الأربعينيات والخمسينيات لتشمل الأداء الشفهي ، الصوت والإلقاء ، والمناظرة والمسرح وفسيولوجيا الكلام وعلم أمراض النطق . وكان النمو والتطور في الصحافة ووسائل الاتصال الجماهيرية أكثر بروزاً من حب الناس للتلفاز والمجهدات المبذولة لفهم آثاره ، ففي كثير من الأعمال القديمة التي كتبت في الخمسينيات بدأ التركيز على وسائل خاصة كالصحف اليومية والمجلات والمنشورات والتلفاز - يتحول إلى اهتمام أعم بطبيعة وتأثير الوسائل الجماهيرية والاتصال الجماهيري .

وبنهاية الخمسينيات ظهرت عدة كتابات مهتة لظهور وجهات نظر في الاتصال أكثر ترابطاً وتكاملاً ، وهذه هي السنوات التي أسست فيها الجمعية الوطنية لدراسة الاتصال ، (التي تسمى الآن للرابطة الدولية للاتصال) ، وكان هدفها توحيد الدراسات في مجال الاتصال وذلك بدراسة العلاقات بين الكلام واللغة والوسائل ومهدت هذه التطورات للنمو السريع للاتصال ليكون علماً مستقلاً بذاته .

(١) وجهة نظر " لاسويل Lasswell " عن الاتصال :-

كان من بين التطورات التي حدثت في الفترة ظهور عدد من الكتابات التي بحثت في وصف طبيعة عملية الاتصال ، فمن أشهر أمثلة تشخيص الاتصال ما طوره "مارولد لاسويل" العالم السياسي عام ١٩٤٨ م نتيجة لعملة في مجال الدعاية .
 قدم " لاسويل " منظورا عاما للاتصال تجاوز حدود العلوم السياسية ، فقال إن عملية الاتصال يمكن توضيحها بالعبارة اليسيرة التالية :

" من يقول ماذا ولعن وبأي وسيلة وبأي أثر "

ركز " لاسويل " كما فعل " أرسطو " من قبله بألفي عام ، على الرسالة اللفظية واهتم بعناصر الاتصال ذاتها ، وهي : المتحدث ، والرسالة ، والمستقبلون ، غير أنه استعمل مصطلحات أخرى . وكلاهما عد الاتصال عملية ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد على غيره عن طريق الرسائل التي يبثها .



شكل (٢)

وقدم " لاسويل " تعريف أعم وأشمل للقناة فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة إلى الحديث اللفظي بوصفه جزءا من عملية الاتصال ، وقدمت طريقته أيضا منظورا أعم لهدف أو تأثير الاتصال مما قدمت طريقة أرسطو ، فالاتصال عنده يمكن أن يحقق الإعلام والتسليّة ، والإثارة والإقناع .

نموذج " شانون " و " ويفر " :-

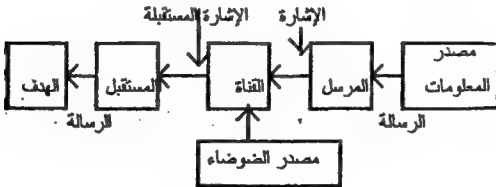
بعد عام من ظهور طريقة " لاسويل " Lasswell " نشر " كلود شانون " نتائج البحث الذي أجراه " لشركة بل للهاتف " لدراسة المشكلات الهندسية لإرسال إشارات ، وكانت هذه النتائج هي أساس نموذج " شانون " Shannon و ويفر Weaver " للاتصال . ففي كتابهما " النظرية الرياضية للاتصال The Mathematical Theory Of Communication " يصف المؤلفان طبيعة عملية الاتصال بقولهما :

" سوف يستعمل مصطلح الاتصال هنا بصورة واسعة ليضم جميع الطرائق التي يمكن أن يؤثر بها عقل على آخر . وهذا بالطبع لا يشمل الكلام المكتوب والمنطوق فحسب لكنه يشمل أيضا الموسيقى والفنون التصويرية والمسرح والبالية ، ويشمل في الحقيقة كل السلوك " .

كما هو موضح في الشكل (٣) فقد وصف " شانون " و " ويفر " الاتصال

من خلال ستة عناصر هي :

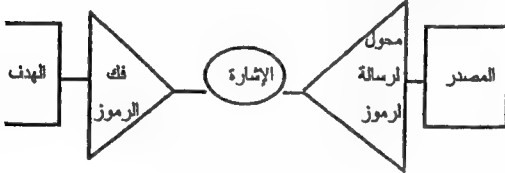
- | | |
|----------------------|--------------------|
| ١ (مصدر المعلومات . | ٤ (مستقبل . |
| ٢ (مرسل . | ٥ (هدف . |
| ٣ (قناة . | ٦ (مصدر الضوضاء . |



شكل (٣)

ومصدر المعلومات هو الذي يختار رسالة معينة من بين مجموعة من الرسائل الممكنة ، وقد تتكون هذه الرسالة من كلمات منطوقة أو مكتوبة أو من صور أو موسيقى .. الخ .

ويحول جهاز الإرسال هذه الرسالة إلى رموز ترسل بواسطة قناة الاتصال من المرسل إلى المستقبل . وفي حالة الهاتف تكون القناة سلكية ، والإرشاد تيارا كهربائيا متغيرا في السلك ، والمرسل هو مجموعة الأجهزة (هاتف أو مرسل .. الخ) التي تحول الصوت إلى ذبذبات التيار الكهربائي . وفي الحديث الشفهي فإن مصدر المعلومات يكون العقل ، والمرسل يكون الجهاز الصوتي الذي ينتج أموجا صوتية في الإشارة التي ترسل في الهواء (القناة) .



شكل (٤)

والمستقبل هو نوع من المرسل المعكوس يغير الإشارة المرسلة إلى رسالة مرة أخرى ، وينقل هذه الرسالة إلى الهدف ، فعندما أتحدث إليك فإن عقلي يكون مصدر المعلومات ، وعقلك هو الهدف ، وجهازي النطق هو للمرسل ، وأذنك والعصب للثامن هما المستقبل .^١

ونقدم وجهة النظر هذه توسعا واضحا في فكرة الاتصال لتشمل أنشطة أخرى كالموسيقى والفن ، والبالية ، والمسرح ، وكل السلوك البشري ، على الرغم من أن هذه المدلولات بعيدة الأكثر ولم تدرس لفترة من الزمن . وشملت نظرية^٢

شانون و ويفر "مثل نظرية" لاسويل"، ليس فقط القنوات الكلامية وإنما شملت أيضا الإشارات، ووضع الجسم، وأشكالا أخرى من السلوك غير اللفظي.

وفي توضيحها لنظرية أدخل "شانون" و "ويفر" مصطلح (موضوع) الذي كان يرمز لأي تشويش يتداخل مع إرسال الإشارة من مصدرها إلى هدفها، كالتشويش في جهاز الراديو، أو الضباب الكثيف، أو صفحات الجريدة المبتلة غير الواضحة، وطورا أيضا فكرة قناة التصحيح واعتبراها وسيلة للتغلب على المشكلات التي يخلقها الصوت. ويقوم بتشغيل قناة التصحيح مراقب يقارن بين الإشارة الأساسية التي أرسلت بتلك التي تم استلامها، وعندما تختلف الإشارتان ترسل إشارات إضافية لتصحيح الخطأ.

نماذج "شرام Schramm":

نشر "ولبور شرام" موضوعا عام ١٩٥٤ م عنوانه "كيف يعمل الاتصال"، قدم فيه عدة نماذج إضافية عن ديناميكية عملية الاتصال. وأول هذه النماذج (شكل ٥) هو تطوير لنموذج "شانون و ويفر". قال "شرام" في وصف هذا الموضوع:

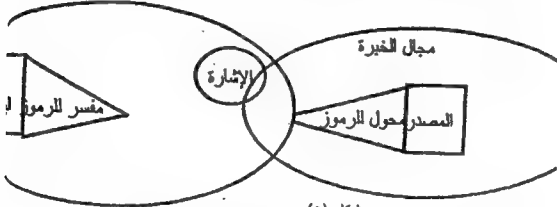
"يمكن أن يكون المصدر فردا (يتحدث أو يكتب أو يرسم أو يشير)، ويمكن أن يكون المصدر هيئة (جريدة أو دار نشر أو محطة تلفاز أو استديو سينمائي). وتكون الرسالة في شكل حبر على الورق، أو موجات صوتية في الهواء، أو ترددات في تيار كهربائي، أو علما في الهواء، أو أي إشارة أخرى يمكن شرحها لإعطاء معنى.

والهدف قد يكون شخصا يستمع أو يشاهد أو يقرأ، وقد يكون عضوا من مجموعة يشترك في مناقشة - على سبيل المثال - أو مستمعا في محاضرة، أو جمهورا يشاهد مباراة كرة، أو مظاهرة، أو يكون عضوا في جماع خاصة نسميها جمهورا، مثل قارئ الجريدة أو مشاهد التلفاز".

فالاتصال عند " شرام " Schramm " مجهود هادف يرمي إلى توفير أرضية مشتركة المصدر والمستقبل .

يقول " شرام " :

" ماذا يحدث عندما يحاول المصدر أن ينشئ هذه العلاقة مع المستقبل المستهدف؟
أولاً : يحول المصدر رسالته إلى رموز ، وذلك بأن يحول المعلومات أو المشاعر التي يريد إرسالها إلى شكل يمكن إرساله . فالصور التي في أذهاننا لا يمكن إرسالها إلا بعد أن تحول إلى رموز . وبمجرد أن تتحول الرسالة إلى رموز وترسل فإنها تفقد الصلة بمرسلها ، ويختار المرسل فيما إذا كان المستقبل للرسالة قد استقبلها وفسرها دون ما تغيير أو تشويش ، أو ما إذا كانت الصورة في رأس المستقبل ستحمل أي شبه لتلك التي في رأس المرسل " .

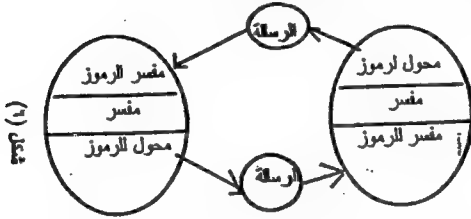


شكل (٥)

في هذا النموذج قدم " شرام " مفهوم مجال الخبرة الذي أعتبره ضروريا ليقرر ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى الهدف بالطريقة التي قصدها المصدر . وخلص إلى أنه في حالة عدم وجود ميلادين خبرة مشتركة ، ولغة مشتركة ، وخلقيات مشتركة ، وثقافة مشتركة وما إلى ذلك ، فإن احتمال أن تفسر الرسالة بطريقة صحيحة يكون ضعيفا .

تتبع " شرام " الطريق نفسه الذي سلكه " شانون و ويفسر " ، فالمقترح أهمية التغذية الراجعة كوسيلة للتغلب على مشكلة الضوضاء والتشويش، فقال إن التغذية الراجعة تخبرنا بالكيفية التي فسرت بها رسائلنا ن فرجل الاتصال ذو الخبرة يهتم بالتغذية الراجعة ، ويغير رسالته في ضوء ما يلاحظ أو ما يسمع من المستقبلين "

وكما هو موضح في الشكل (٦) فإن شرام " يؤمن بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلًا ، ويلغي ضرورة التفرقة بين الاثنين في وصف عملية الاتصال . فكل واحد منهما يوصف بأنه مصدر ومستقبل للرسالة ، فالاتصال دائري ويختلف عن الاتصال القديم ذي الاتجاه الواحد .



كانت وجهة نظر " شرام " عن الاتصال أكثر دقة من كثير من مثيلاتها في هذه الفترة ، وأضافت عناصر جديدة في وصف العملية .

فبالإضافة إلى تأكيد عناصر المصدر والرسالة والهدف ، فإنها أوضحت أهمية عملية تكوين وفك الرموز ، ودور ميدان الخبرة . هذا بالإضافة إلى أن النماذج السابقة كانت تقرر أن المستقبل قد يكون شخصا واحدا أو جماعة ، ولكن هذا النموذج يعين أن المصدر يمكن أن يكون فردا أو جماعة أيضا . وفي العملية الحقيقية لا يمكن التمييز بين المصدر والمستقبل في واقع الأمر .

(٤) نموذج كاتز و لازارسفيلد Katz and Lazarsfeld :-

في عام ١٩٥٥ م قدم عالما العلوم السياسية " إلياهو كاتز " و " بول لازارسفيلد " مفهومهما عن تدفق الاتصال على مرحلتين في كتابهما " التأثير الشخصي " ، وقد بنيا النموذج على بحث سابق وجدا فيه أن المعلومات المقدمة من الوسائل الجماهيرية لا تصل كما ينبغي ، ولا يكون لها أثر على المستقبلين كما تزعم وجهات النظر السابقة عن الاتصال . وقد أوضح بحثهما أن الرسائل السياسية المذاعة والمطبوعة تبدو ذات تأثير ثانوي ضئيل على قرار الناخبين في عملية التصويت .



شكل (٧)

ونتيجة للبحث عن سبب عدم وجود هذا الأثر . فقد طوروا وجهة نظر توضح الصلة بين الحركة لاديناميكية الذاتية ووسائل الاتصال الجماهيرية .

وخلال دراستهما اللاحقة وجدا أن الناخبين المترددين في اتخاذ قرار الترشيح يتأثرون عادة بمن حولهم من الناس ، أكثر من تأثيرهم بالمعلومات التي تقدم عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية ، فالأزواج يتأثرون ببعض ، وكذلك أعضاء النادي الواحد والعمال بزملائهم ، والأطفال بوالديهم وهكذا . وأوضح بحثهما كذلك أن بعض الناس أكثر تأثرا من غيرهم دائما ، وهذا الاكتشاف جعلهم يستنتجان أن : " الأفكار دائما تتساب من المذيع أو عن طريق المطبوعات إلى قادة الرأي ومنهم إلى من هم أقل نشاطا من قطاعات السكان " - في تدفق على مرحلتين . (انظر الشكل رقم ٧) .

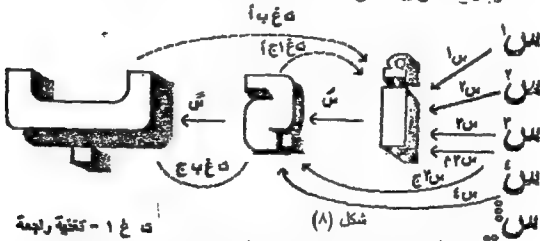
وفي بعض النواحي يشبه مفهوم التتفق على مرحلتين إلى حد كبير من الآراء السابقة عن الاتصال . وعلى الرغم من أن الأبحاث اللاحقة قد اقترحت أن هذا المفهوم يمكن تطبيقه على حالات محددة فقط ، فإن هذه الصيغة أوضحت الصلة بين الاتصال وجها لوجه والاتصال الجماهيري كما لفتت النظر إلى فكرة قادة الرأي .

(٥) نموذج "وستلي وماكلين Westly and Maclean :-

أثناء هذه الفترة نفسها طور " بروس وستلي Westly " و " مالكولم م. ماكلين Maclean " وصفا لعملية الاتصال ، واختلف نموذجهما عن الطرق المألوفة السابقة ، وذلك بأن اقترحا بأن الاتصال لا يبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات أو الرسائل المحتملة ، ففي رأي " وستلي " و " ماكلين " أن هناك عددا كبيرا من الإشارات والرسالات المحتملة في بيئة القائم بالاتصال سميها (مكونات) في نموذجهما . فالإشارات يمكن أن تكون (م) واحدة أو عددا منها ، مثل : السمع ، واللمس ، والنظر (٣م) .

ويوضح النموذج أنه في حالة معينة تختار بعض هذه الإشارات الجديدة (المكونات) بواسطة الفرد نفسه وفي بيئته ، غير أنها تتصل لتكون رسالة جديدة (م١) كما تكون في قصة جديدة ، أو إعلانا أو خطبة على سبيل المثال . فالشخص (أ) ينظر إليه كمرسل للرسالة الجديدة (م١) لشخص ثان (جـ) ، فإذا كان الشخص (جـ) حاضرا في الحالة التي أشار إليها (أ) فلن (جـ) أيضا ستكون له أيضا بعض المعلومات الأساسية عن الموقف (م٢ و م٣) ، وإذا ما رغب هذا الشخص ، فإن (جـ) يمكن أن يسأل (أ) عن وصفه للحادث ، وهذه الأسئلة يمكن أن تصنف كعملية تغذية راجعة ، ووضحت في النموذج (ت غ١ جـ أ) - (انظر الشكل رقم ٨) . (ت غ١ = تغذية راجعة) .

وللتوضيح ، اعتبر أن (أ) مراسل صحفي شاهد حريقا كبيرا ، وكتب أو
أخبر رئيس تحريره (ج) ، فإن (ج) هذا يمكن أن يكتب ويختصر أو يغير
الرسالة . وأخيرا تنشر الرسالة المراجعة وتوزع للمستقبل (ب) الذي يمكن أن
يكون مشتركا في الجريدة أو المجلة . والشخص (ب) يمكن أن يقرر أن يرسل
(ج) تغذية راجعة (ت غ) بأن يكتب خطابا للمحرر على سبيل المثال . وقد
يختار الشخص (ب) أن يمد (أ) بالتغذية الراجعة (ت غ ب أ) بأن يكتب مذكرة
للمراسل الصحفي يهنئه على القصة .



وقد اعتبر نموذج "ستلي - ماكلين" أكثر تعقيدا من النماذج السابقة
وأدت مكوناته الكثيرة من الخطوط والأشهر إلى النظرة الجديدة إلى الاتصال الذي
توسع في طرق رئيسية عديدة . وقد تعرض النموذج للاتصال الجماهيري
والاتصال الشخصي والعلاقة بينهما ، كما وسع مفهوم التغذية الراجعة ، والترح
أن الاتصال بدأ برجل اتصال يستقبل رسائل بدلا من أن يرسلها ، كما قدم
النموذج مفهوما مخالفا للرسائل أو الإشارات أكثر من النماذج الأخرى ، وكان
هذا هو الإسهام الرابع . إذ كانت النماذج السابقة مهتمة بالرسائل الشفهية وغير
الشفهية الهادفة ويرسلها مرسل ليحقق أثارا محددة على المستقبل . وقد أوضح "ستلي - ماكلين" ضمنيا أن الرسائل ليست كلها مهمة لعملية الاتصال ، ولا أنها

قد أرسلت عم قصد أو أنها ناتجة عن نشاط إنساني . ففي مفهومهما أن الحريق ، والعطس ، وحادث المرور ، أو الدفعة ، أو ملابس الشخص ، أو حتى الصمت - كلها تعد رسائل مهمة للأشخاص الذين لهم علاقة بها . وأخيرا فإن النموذج قد بين أن الرسائل تتحول أثناء نقلها من فرد إلى آخر . فالرسالة التي بدأت في س١، س٢، س٣ أو س٤م في اتجاه أنقلت بالتالي إلى ج بصيغة كانت قد حولت مرة واحدة من الحدث الأصلي - (س) ، أما الرسالة ج التي أرسلت إلى ب فإنها قد تحولت مرتين من الحدث الأصلي - (س) .

(١-٤) مرحلة التكامل (الستينييات) :-

لقد بذل مجهود كبير في الستينييات لتجميع التفكير من البلاغة والخطابة والصحافة والوسائل الجماهيرية ، إضافة إلى العلوم الاجتماعية الأخرى . ومن المساهمات الهامة لهذا التكامل ، كتب أساسية ألقت في بداية الستينييات تشمل : عملية الاتصال (١٩٦٠) ، وأثار الاتصال الجماهيري (١٩٦٠) ، وفي الاتصال البشري (١٩٦١) ، وفهم الوسائل (١٩٦٤) ، ونظريات الاتصال الجماهيري (١٩٦٦) .

لقد بدأ تطبيق الآراء الشائعة عن الاتصال التي عكستها هذه الكتب على مجالات أخرى مع منتصف ذلك العقد ، وأرتبط مصطلح الاتصال بمفهوم البلاغة والخطابة في المراجع الأساسية لهذا الميدان خلال تلك السنوات ، وفي عام ١٩٦٦ ظهر كتاب "الاتصال الخطابي : منهج سلوكي" وبعد عامين نشر كتاب "مقدمة في الاتصال البلاغي" ، وفي أوساط الستينييات ظهرت كتب أساسية تربط الاتصال بالثقافة والإقناع . وقد ظهرت الكتب الأولى التي تحمل عبارة "الاتصال الشخصي" في عناوينها خلال ذلك العقد أيضا . ولقد حاز الاتصال اهتمام كثير من العلوم الأخرى خلال الستينييات أيضا ، فركز علماء الاجتماع على الديناميكية الجماعية ، والعلاقات الاجتماعية ، والأصول الاجتماعية للمعرفة

. وكتب علماء العلوم الأساسية عن دور الاتصال في الحكومات والحكم، والرأي العام ، والدعاية ، وبناء الشخصية السياسية ، فأرسوا بذلك الأساس لتطوير مجال الاتصال السياسي الذي ترعرع بعد عقد من الزمان .

وفي الدراسات الإدارية كانت الكتابات في التنظيم ، والإدارة ، والقيادة وشبكة المعلومات - هي أساس نمو الاتصال التنظيمي ، وهو مجال دراسة جديدة نشأ في السبعينيات أيضا . بالطريقة نفسها فإن الكتابات في علم دراسة الجنس البشري (الأنثروبولوجيا) واللغويات ، إضافة للكتابات التي كتبت في الاتصال - مهدت لظهور الدراسات البييقافية كمجال للدراسة . وشجعت إنجازات علماء الحيوان في الستينيات دراسة الاتصال الحيواني .

(١) نموذج "بيرلو Berlo" :-

في السنوات الخمس عشرة الأخيرة تطور عدد من نماذج عملية الاتصال اعتمادا على أعمال العلماء السابقين . وأكثر ما يذكر في هذا الصدد هو كتاب " ديفيد بيرلو " (عملية الاتصال) الذي ألفه عام ١٩٦٠ م . ويبدو الكتاب متأثرا بوجهة نظر " أرسطو " عن الاتصال ويشمل العناصر التقليدية : المصدر والرسالة والقناة والمستقبل .

وقد وضع لكل من هذه العناصر عوامل ضابطة ، فالمهارات ، والمواقف ، والمعرفة ، والثقافة ، والنظم الاجتماعية للمصدر - ذكرت على أنها مهمة لفهم طريقة عملية الاتصال ، كما أن المحتوى والمعالجة والرمز مهمة للرسالة ، وقد أهتم النموذج بالحواس الخمس بصفاتها قنوات رئيسية للمعلومات وأن العوامل نفسها تؤثر على المستقبلين كمصادر ، (للشكل ٩) .



شكل (٩)

وركز " بيرلو " في شرحه للنموذج على أن الاتصال عملية متسلسلة ،
و " أن المعاني موجودة في الناس وليست في الكلمات " ، أي أن تفسير الرسالة
بشكل رئيسي يعتمد على المرسل والمستقبل وما تحويه الكلمات لهما أكثر من
اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها .

إن إطار " بيرلو " بتأكيد على المعنى المرتبط والملازم للرسالة من قبل
المصدر والمستقبل ، يكون قد دعم وعزز التحول الذي يبعد عن نظريات
الاتصال التي تؤكد على بث المعلومات إلى جهات النظر التي تركز على تفسير
المعلومات .

(٢) نموذج " نيوكومب Newcomb " :-

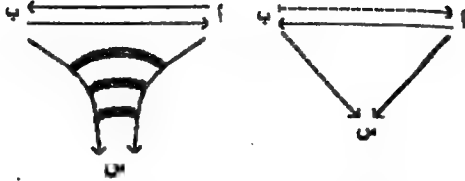
في عام ١٩٦١ طور عالم النفس " نيودور نيوكومب " نموذجاً للاتصال
في كتابه " عملية التعارف " ، وكان هدفه في هذا النموذج هو أن يصف ما
يحدث بين شخصين حدث تقارب بينهما ، فكانت لهذه النظرة للاتصال نتيجة

مهمة ليست في حد ذاتها فحصب ، بل كان لها أثر كبير على تطوير ما أعقبها من نظرية وبحث .

اعتمدت وجهة نظر " نيوكومب " على نظرية الاتساق أو التوازن التسي تقول إن الناس يحتاجون لمحافظة على انسجام مشاعرهم ومعتقداتهم وسلوكهم . ولغرض التوضيح يمكن أن نعتبر أن شخصا ما (أ) يكن اعتبارا إيجابيا للشخص (ب) ، وشعورا إيجابيا تجاه رسالة معينة أو شيء معين ، وليكن مرشحا سياسيا على سبيل المثال ، وأن الشخص (أ) يعتقد أن الشخص (ب) يشاركه الفكرة نفسها عن المرشح السياسي . فإذا تناقشنا حول المرشح واكتشف (أ) أن (ب) لا يشاركه الفكرة نفسها ، فإن حالة من عدم التوازن ستحدث حسبما يرى " نيوكومب Newcomb " . وفي مثل هذه الحالة فإن إعادة تحقيق التوازن سوف تحتاج إلى واحد أو أكثر من التغيرات الخمسة التالية :

- ١) تغيير في شعور (أ) تجاه (س) كأنه يقلل من مدى معارضته للشخص (ب) .
- ٢) تغيير في إدراكه لشعور (ب) .
- ٣) تقليل في مدى أهمية شعور (أ) تجاه (س) .
- ٤) إقصاء في درجة الصلة المشتركة الملاحظة (المدركة) والتي يعزوها (أ) إلى (س) لنفسه ولـ (ب) .

وعلى هذا فإن إطار عمل " نيوكومب " يشير إلى أن الشخص (أ) في مثالنا هذا ربما يغير رأيه تجاه المرشح السياسي ، أو يغير إدراكه لشعور (ب) تجاه المرشح ، أو يقلل من اهتمامه بالموضوع ، أو يغير من مدى انجذابه إلى (ب) ، وربما يقلل من تقييمه الحالي للنظرة المشتركة بينه وبين (ب) في مثل هذه المواضع .



(شكل ١٠)

(شكل ١١)

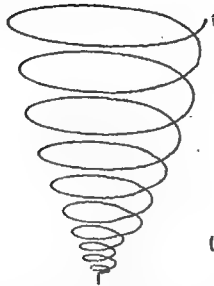
يوضح الشكل (١٠) منظور "نيوكومب" لعملية الاتصال من وجهة نظر الشخص (أ) ، ويمكن تحليل الظروف نفسها والملابسات من وجهة نظر الشخص (ب) الذي يحتمل أن يمر بالمراحل ذاتها في الوقت نفسه تقريبا ، كما يوضح الشكل (١١) .

وكما فعل السابقون فإن صيغة "نيوكومب" اشتملت على إشارات إلى الأشخاص "و" الرسائل "دون التفرقة الدقيقة بين "المصدر" و "المستقبل" ، وإن اختلفت طريقة "نيوكومب" عن الطرق السابقة في وصفها لعمليات الاتصال ، من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم ، وساهم بهذا في الحركة التي تبنت عن النظريات المتأثرة بالإرسال وحدة .

(٣) نموذج "دانس" Dance :-

نشر "فرانك دانس" نموذجه الحلزوني الشيق عن الاتصال عام ١٩٦٧م ، وكان نموذجه هذا مختلفا اختلافا أساسيا عن كل النماذج السابقة ، وقد قصد باختياره لهذا الشكل أن يعكس الاتصال على أنه عملية تحويلية وعقدة ، قال عنها :

"إذا نظرنا للاتصال كعملية فإننا نكون مرغمين على تكييف دراستنا وأدوات هذه الدراسة لتلائم شيئا نشطا يتغير في اللحظة ذاتها التي ندرسه فيها" .



(الشكل ١٢)

وكما هو موضح في الشكل (١٢) فإن نموذج الحزوني ينظر إليه بوصفه طريقة لدمج النماذج ذات الخط المستقيم مع ملامح النماذج الدائرية ، مع تجنب نقاط الضعف في كل طريقة . وقد أضاف نموذج " دافس " إلى النماذج التغذية الراجعة الدائرية اهتماما ببعد جديد وهو البعد الزمني ، موضحا بهذا أن أي حدث اتصال يضيف إلى الخبرات الاتصالية السابقة لكل الأطراف المعنية .

(٤) نموذج " واترلاويك وبيفن وجاكسون Watzlawick, Beavin and Jackson

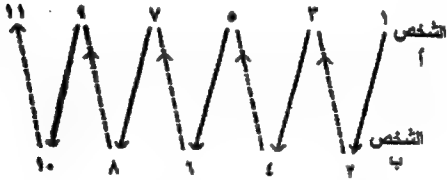
-: 'Jackson

في العام نفسه (١٩٦٧) كتب "بول واترلاويك" و"جانيت بيفن" ، و"دون جاكسون" : (الفوائد العملية للاتصال الإنساني) الذي نظر للاتصال من زاوية الطب النفسي والعلاجي . وقد أثرت طريقتهم ومفاهيمهم و اقتراحاتهم على التفكير الاتصالي منذ ذلك الوقت .

وقدمت وجهة نظر "واترلاويك وبيفن وجاكسون" شكلا عاما من الاتصال في (الشكل ١٣) ، وصوروا الاتصال على أنه عملية أخذ وعطاء للرسائل بين الأفراد . وركزت وجهة نظرهم على أن الاتصال لا يحدث من المصدر عن قصد ، بل وفقا لما ذهب إليه "شانون" و"ويفر" من أن الاتصال

عملية مفروضة علينا ولا حيلة لنا فيها ، وما دمنا نتعامل مع الناس فلا بد من اتصالنا بهم .

وواضح أنهم نظروا إلى الاتصال على أنه نشاط تراكمي مستمر يبين أفراد يعملون تبادليا مرسلين ومستقبلين ، ومثل معاصريهم أثبتوا في كتاباتهم أنه لكي نفهم الطريقة التي يتم بها الاتصال ، فلا بد للشخص من أن ينظر إلى ما بعد الرسالة والقناة ، ليري المعاني التي يقصدها الأشخاص المعينون من كلماتهم وأفعالهم .



(شكل ١٣)

٥-١ مرحلة النمو والتخصص (السبعينات والثمانينات) :-

كانت أواخر الستينات وبداية السبعينات سنوات تطور في مجال الاتصال لم يسبق لها مثيل ، فقد جذب الميدان أشخاصا كثيرين ، ووصل التوسع والتخصص للذان بدأ في الستينات إلى قمم جديدة في بداية السبعينات .

صار الاتصال بين الأشخاص مجالاً محبباً ، ومثله دراسة التفاعل غير اللفظي ، وازداد الاهتمام بمواد أخرى مثل علم المعلومات ، ونظرية الإعلام ، والإعلام ونظم الاتصال . وفي هذه الفترة ذاتها ظهرت مجالات الاتصال بين المنظمات والاتصال العيادي والاتصال العالمي والاتصال بين الحضارات ، كمجالات مستقلة بالدراسة .

واستمر النمو والازدهار في مجالات البلاغة ، والخطابة ، والمنافرة والمعرض ، وعلاج أمراض النطق ، والصحافة ، ووسائل الاتصال الجماهيرية ، والتصوير ، والإعلان ، والعلاقات العامة ، إلى جانب الاتصال ، والاتصال الخطابي ، والاتصال الجماهيري . وأصبحت الميادين الجديدة مثل الاتصال التعليمي والعلاجي والتقنوي مجال اهتمام كثير من الباحثين والعاملين . ولعل أكبر دلالة على النمو والتشعب في دراسة الاتصال هي الزيادة الواضحة في نشر الكتب والدوريات .

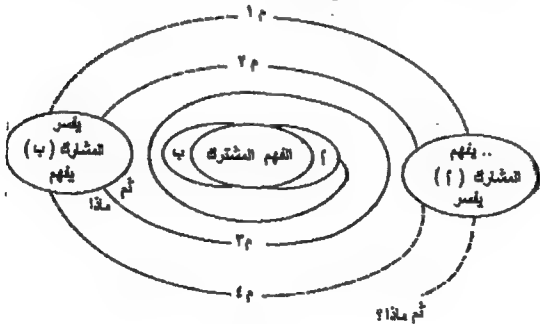
وانعكس توسع وانتشار دراسة الاتصال على مناهج الكليات والجامعات فأنتشئ العديد من الدوائر في السبعينيات ، وغيّرت بعض برامج الخطابة إلى برامج عن الاتصال الخطابي أو الاتصال . وحدث الشيء نفسه في بعض دوائر الصحافة حيث غير مسمى الصحافة إلى الاتصال الجماهيري أو الاتصال . واستمر النمو في هذا المجال في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات بطريقة ثابتة ، ولكن بجهود أكثر مما كان في السنوات السابقة . وإضافة إلى الاهتمام المستمر في التخصصات المختلفة داخل هذا الميدان ، فقد ظهر اهتمام كبير بتقنية الاتصال والسياسة الملائمة لاستعمالها . وقد كان أثر ألعاب الفيديو ، والحاسب الآلي الشخصي ، وأشرطة الفيديو وشرائحه ، والمجلات ، وأجهزة معالجة الكلمات ، والتلفزيون المنزلي ، وقواعد المعلومات من شتى الأنواع - هذه ربما كانت أكثر تأثيراً من التلغراف نفسه الذي ظهر منذ ما يقرب من نصف قرن .

(٥) نموذج روجرز وكينكايد "Rogers and Kincaid" :-

يعتبر نموذج "إيفريت روجرز" و "لورانس كينكايد" من أحدث ما كتب في عملية الاتصال ، وقد قدما هذا النموذج في كتابهما "شبكات الاتصال : نحو نموذج جديد للبحث" ، الذي نشر عام ١٩٨١ م حيث وصف المؤلفان ما أسمياه

بنموذج التلاقي للاتصال ، وركزا على أهمية المعلومات والطريقة التي تربط بها الأفراد في شبكات اجتماعية . ووصفا الاتصال بأنه العملية التي :
 "يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا بذلك إلى فهم مشترك . وهذه العملية الدائرية تستدعي إعطاء معانٍ للمعلومات المتداولة بين اثنين أو أكثر ممن الأفراد أثناء تحركهم نحو التلاقي .. وهذا يدعو فردين أو أكثر إلى التحرك تجاه بعضهما وأن يتحدا في رأي أو مصلحة مشتركة " .

وفي توضيحهما للكيفية التي تعمل بها عملية التلاقي ذكرنا أن الاتصال يبدأ دائما بـ " وبعد ذلك .. " لينكرنا بأن شيئا ما قد حدث قبل أن نبدأ بملاحظة العملية ، فالمشترك (أ) قد يفكر وقد لا يفكر في الماضي قبل أن يبدأ في المشاركة في المعلومات (م١) مع المشترك (ب) إذ عليه أن يدرك المعلومات التي قدمها (أ) ، ليعبر بها عن أفكاره قبل أن يتجاوب بأن يتقاسم المعلومات (م٢) مع (أ) . وبعد هذا فإن (أ) يفسر معلوماته الجديدة ، وربما يعبر عن نفسه ثانية بمعلومات إضافية (م٣) عن الموضوع نفسه ، ويفسر (ب) هذه المعلومات ويستمر على هذه الحالة (م٤ .. م ن) إلى أن يقتنع أحدهما أو يقتنعا سويا بأنهما قد وصلا إلى فهم مشترك وكاف عن الموضوع قيد البحث .



شكل (١٤)

وقد أتضح في عدد من الآراء السابقة أن نموذج التلاقي قد بين أن الاتصال هو إرسال واستقبال الرسائل بين فردين ، يهدفان إلى فهم مشترك للموضوع . ورغم الاعتراف بدور العمليات التفسيرية التي تحدث بين الأفراد فإن نظرية " روجرز " و " كينكايد " Kincaid أكدت تبادل المعلومات والتشابه بينهما . وقد قدمت وجهة نظرهما الاتصال على أنه عملية متتابعة وليست حدثاً واحداً ، ووجهة النظر هذه هي التي تؤكد كل النماذج في السنوات الأخيرة .

٢ - نظريات الاتصال :-

أقبل التعرض لنظريات الاتصال ، من الضروري إلقاء الضوء على الفعل الاتصالي والعلاقة الاتصالية باعتبار أن النظريات الاتصالية تتصل وتهم بتفسير وتحديد اتجاهات الفعل الاتصالي والعلاقات الاتصالية .

وفي ذلك يشير ماكويل McQuail أنه من الصعوبة اختيار أي نموذج فردي مناسب أو اقتصادي ليمثل أو يصور عملية الاتصال الاجتماعية ، وهذه الصعوبة لم تنشأ من الاختلاف على الحقائق ، أو على مدي العناصر التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار ولكن هذه الصعوبة تنشأ أولاً وقبل أي شئ من التنوع الكبير للأحداث الاجتماعية التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار وثانياً من الحقيقة القائلة بأن الأحداث الاتصالية إلى حد كبير تكون مؤلفة من مفاهيم وأفكار متأينة أو مختلفة .

ولا شك أن الآراء العلمية الاجتماعية للظواهر تعتبر آراء انتقائية ، ولذلك فإن اختلاف الرؤى أو المنظورات التي ينظر من خلالها العالم إلى الظواهر تؤدي إلى اختلاف الكتابات واختلاف الآراء التي يتبنّاها .

ومع ذلك فلعلم من المفيد أن نحاول إقامة وتطوير جسرا من المفاهيم بين نوعين من المتغيرات التي سبق ذكرها ، أحدهما أمبريقي (تطبيقي) والآخر نظري .

ولعل أحد الأبعاد أو المتصل الذي يمكن استخدامه في رسم خريطة للأحداث المختلفة لتلك الأحداث هو المتصل الذي يمكن وصفه على أنه يستراوح بين السلبية – الإيجابية Activity – Passivity وهناك ما هو ظاهر ، وبين ما هو كامن وبين ما هو معتد أو مقصود و ذو هدف وبين ما هو عرضي أو طارئ وتبرز أهمية هذا النوع من التفرقة والتمييز بين تلك الأنواع ، من الحقيقة التي تشير إلى الاختلافات الأمبريقية بين أحداث الاتصال والاختلافات النظرية حول الطرق التي ينظر منها إلى مثل هذه الأحداث .

ولعل من المفيد بصفة خاصة وضع المفاهيم البديلة للنشاط والأفعال الاتصالية والعلاقة الاتصالية بحيث تكون متصلة أو مرتبطة بعضها البعض ، فإذا استخدمنا هذا البعد من منظور كل من المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية ، ولعنا بتصنيف المجموعتين الناتجتين عن ذلك سوف نصل بشكل بسيط إلى أربعة أنواع أساسية من المواقف الاتصالية وهي كالآتي :-

- | | مرسل | مستقبل |
|-----|--------|--------|
| ١ - | إيجابي | إيجابي |
| ٢ - | إيجابي | إيجابي |
| ٣ - | سلبى | إيجابي |
| ٤ - | سلبى | سلبى |

وهذا التوزيع يوضح العلاقة بين المشاركين في العملية الاتصالية في المواقف الاتصالية المختلفة .

ففي الموقف الأول (إيجابي - سلبي) هذا الموقف يكون مألوفاً ، مثل النموذج الخاص بالنقل المقصود بالمعلومات كما يحددها المرسل ، ولكن بدون التزام إيجابي من جانب المستقبل في هذا الموقف .

ومن أمثلة ذلك اتصال رجال الإعلان بجمهوره المستهدف أو رجل الدعاية بجمهوره ، ويحدث ذلك أيضاً في المواقف التعليمية المحددة بشكل دقيق ، حيث يكون التلميذ غير مهتم أو يفكر إلى الحافز على التعليم .

مثل هذه المواقف (من حيث المبدأ) تعتبر عملية اتصال ذات الاتجاه الواحد ، وليس فيها نوع من التوازن حيث يكون النقل الكبير في جانب المرسل الذي يقوم باستخدام القوة الاجتماعية المؤثرة ، والموارد الاجتماعية فسي تحديد طبيعة هذه العلاقة ، والعمل تبعاً لهذا التحديد .

وبخلاصة ذلك أن الموقف يكون فيه المرسل إيجابياً ، أما المستقبل يكون سلبياً .

أما الموقف الثاني (إيجابي - إيجابي) ويبدو هذا الموقف بشكل واضح في عملية التبادل والتفاعل ، ويقصد بذلك أن كل من المشاركين في العملية الاتصالية يتبادلون موقعيهما بين المرسل والمستقبل . حيث يصبح المرسل مستقبل ، والمستقبل مرسل وتعتبر المحادثة والمقابلة ، وعمليات المقايضة وما فيها من معاملة ، والمناظرة من الأمثلة المشهورة على المستوي الاتصالي بين الأشخاص .

ويمكن إضافة المواقف التعليمية ضمن هذه الأمثلة خاصة عندما يكون المستقبل لديه الدافع ويتوافر لديه الاستعداد للاستجابة وفي هذه المواقف يتحدد مقياس النجاح ، ومقياس الفاعلية وتحقيق الهدف ، على أساس الرضا المتبادل بين المشاركين وفي مثل هذه العلاقات فإن المشتركين فيها يصبحون متساويين وفي وضع متماثل .

يحدث الموقف الثالث (سلبي - إيجابي) ، حينما يكون هناك بحث هادف، ونشط من أجل الحصول على المعلومات ونموذج ذلك هو البحوث التي تجري على البيئة ، ونحن ننشط في مثل هذه الأنشطة بشكل مستمر تكريبيا ، وأحيانا نقوم بهذه الأنشطة بسبب الحاجة إلى حل مشكلات معينة ، أي من أجل التوصل إلى المعلومات أو البيانات التي تستخدم في حل تلك المشكلات ، وأحيانا نشترك في هذه الأنشطة بأقل قدر من التوجيه .

ولاشك أن اكتشافنا أو توصلنا إلى حلول معينة ، وإلى معاني معينة ، يتوقف على مقدار الرسائل التي نحصل عليها من البيئة . ولذلك فإن مثل هذه المواقف تسمح بقدر كبير من الحرية للفرد أن يقوم بالاختيار من بين الرسائل والمعاني المتاحة ، ويتبنى رأيا شخصيا .

ومن الواضح أن هذا الموقف يكون فيه دور المرسل محدود وقد يتمثل في مجرد توجيه أسئلة لينتقي الإجابة من المستقبل أو يبدو دور القائم بالاتصال على الملاحظة وتلقي الرسائل من الطرف الآخر ، وفي هذه الحالة يكون دور الطرف الثاني أكثر إيجابية من دور القائم بالاتصال .

أما النوع الرابع من المواقف (سلبي - سلبي) وهذه الفئة الأخيرة عبارة عن فئة خاصة بالمناسبات ، حيث تحدث الاتصالات العرضية والكامنة أو المستترة ، على أساس غير موجه ودون هدف محدد سواء من وجهة نظر المرسل أو المستقبل ، ولذلك فإن العلاقات الاتصالية التي تنشأ عن مثل هذه الأساس سوف تكون وقتية ، وغير منظمة وتفتقر إلى المعنى المحدد الواضح ومن غير المحتمل أن يؤدي هذا الاتصال إلى تغييرات كثيرة بالنسبة للمشاركين .

ومع ذلك فإن مثل هذه الحالات قد تكون لها أهمية في تأثيرها الكلي ، حيث أنها تحدث كثيرا وبشكل متكرر ، كما أن نتيجتها ومحصلتها سوف تقوي أو تعزز إطار المعنى أو الدلالة وإطار العلاقات ونطاقها .

وتشير المؤلف السابقة إلى شئ ما على شكل سلسلة متصلة من الأحداث الاتصالية الفعلية التي تقع على البعد الإيجابي السلبي كما أنها تساعد على وضع الأسئلة التي ينبغي أن تحظى بالاهتمام .

ومن هذه الأسئلة لماذا يدخل الناس في الاتصال سواء باعتبارهم مرسلين أو مستقبلين .

والسؤال الثاني : ما هو المعنى الذي ينسب أو يعزو إليه المشاركون في

الموقف الاتصالي ؟

السؤال الثالث : ما هي الطريقة التي من خلالها يواجه أو يكيف كل من

المرسل والمستقبل نفسه للآخر . ويحددان طبيعة علاقتهم ؟

وعلى الرغم من أن ظروف كل حالة على حدة سوف تحدد الإجابة على كل سؤال من هذه الأسئلة ، فإن هناك بعض المنظورات البديلة المعنية ، وبعض النظريات التي تستخدم في صياغة إطار للإجابات ، هذا الأطر البديلة ، هي التي تهدف إلى شرحها وتوضيحها . وفي سبيل عمل ذلك يمكن ترتيبها على صورة بعد من الأبعاد والتي يمكن تصنيفها إلى (سلبي - إيجابي) .

هذا التشابه بين المبدأ الذي يميز النظرية التي تتصل وتتعلق بالاتصال ، وبين المبدأ أو القاعدة التي تساعد على ترتيب الأحداث الاتصالية الفعلية يمثل الجسر التصوري أو المفهومي الذي سبق الإشارة إليه في صورة نماذج للاتصال . أما عن مدى تطابق النماذج المتاحة فهو مدى عريض وأن عملية الاختيار سوف تكون متصلة بالوضع الفلسفي أو العلمي الشامل . كما أن الاختلافات والفروق التي يتضمنها هذا المتصل على سبيل المثال ترتبط بما هو قائم فعلا في علم الاجتماع حيث توجد هناك آراء مختلفة حول المجتمع والفعل الاجتماعي ، بعض الآراء تركز على الاجتماع ، بينما تركز آراء أخرى على الصراع ، كما توجد أيضا اختلافات في الآراء التي تتعلق باستمرار المجتمع أو

تغييره ، حيث أن هناك آراء تهتم بالتنظيم واتصال المجتمع واستمراره وهناك آراء أخرى تهتم بالتغيير في المجتمع .

وفي علم النفس كذلك يوجد توتر وعدم استقرار فكري أساسي بين أولئك الذين يؤيدون ويماندون ويتبنون أكثر الأشكال تزمناً في السلوكية التجريبية (وتقول هذه النظرية) بأن دراسة الإنسان للظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقية) وبين أولئك الذين يسمون ويعترفون بالعناصر العرفية والعقلية وتأخذ المناقشة في علم النفس شكلاً مختلفاً ويستخدم لغة مختلفة عنه في علم الاجتماع ، وتستند هذه المناقشة على فئة من الافتراضات ، ومع ذلك فإن لها نفس العناصر .

ولاشك أننا إذا نظرنا إلى مظهر من مظاهر الحياة الاجتماعية المركزية مثل الاتصال فإننا سوف ندخل في مناطق الجدل والخلاف مثل ذلك الجدل والانقسام الذي حدث في علم النفس وعلم الاجتماع حول بعض الموضوعات أو المسائل الأخرى . والمناقشة التالية سوف تدور حول بعض المنظورات البديلة والنماذج النظرية في علم النفس ، وعلم الاجتماع ، والتي تتراوح بين الصياغة أو الشكل الأكثر سلبية إلى الصياغة والشكل الأكثر إيجابية .

وانطلاقاً من هذا المعنى سوف نعرض لبعض المداخل النظرية النفسية أولاً ، ثم نعرض بعد ذلك للمداخل النظرية في علم الاجتماع وذلك لأن علم النفس يتجه إلى التركيز أكثر على المظاهر السلوكية أو العضوية ، والآلية للنشاط الإنساني بينما علم الاجتماع يعطي اهتمامه الأكبر للمسائل الخاصة بالمعنى والتفسير .

ومع ذلك ، فمن خطأ الرأي أن نفترض أن المداخل السيكيولوجية من المحتمل أن تكون أكثر سلبية في مضامينها أو في أسبابها ولكن الأمر المقبول هو القول بوجود مسافة بين المواقع داخل أي نظام ، كما أن هناك منطقة متداخلة بين هذه المواقع ، كما أن الافتراض بأن المداخل الاجتماعية أكثر إيجابية ، هذا

الاقتراض لا يقوي أمام وجود احتمال أن يؤمن علم الاجتماع بالاحتمية ، وهو مذهب يقول بأن أفعال المرء والتغيرات الاجتماعية ... الخ . هي ثمرة عوامل السلطة للمرء عليها حيث أن هذا الاتجاه يجعل الإجابات في علم الاجتماع أكثر سلبية مما هو في علم النفس .

وصوف نعرض لهذه النظريات التي تتصل بالاتصال :-

٢-١ نظرية التعلم Learning Theory :-

على الرغم من أن نظرية التعلم من نظريات علم النفس إلا أن لها اتصال وثيق للنظريات الاتصال ، حيث أن علم النفس التعليمي يقدم لنا عددا من الأنواع المختلفة من الميكانيزمات والعمليات الخاصة للتعلم الإنساني ومن خلال ذلك يمكن أن يتوفر لدينا أحد الأشكال الأساسية من نظريات الاتصال .

ورغم أن هناك مداخل مختلفة والتي تتباين في تركيزها وتأكيدها على عناصر مختلفة تتراوح بين العناصر السلوكية وبين العناصر العرضية ، فإن كل نظرية في علم النفس التعليمي تعطي أهمية كبيرة لعملية الترابط أو التداعي باعتبارها مبدأ أساسيا للاتصال الفعال .

وباختصار فإن العلاقة بين المثير والاستجابة Stimulus Response

يمكن النظر إليها باعتبارها توفر لنا المناخ الأساسي لكل من عمليتي التعلم والاتصال - والمتتبع هنا يمكن أن يكون شيء مادي أو طبيعي وقد يكون حادث معين في البيئة بحيث يكون له القدرة على التأثير في عضو الإدراك أو الإحساس بالكائن الإنساني ، وإن الاستجابة سوف تكون في صورة فعل صريح وعلني ويمكن قياسه . عملية التعلم التي تقوم على أساس (المثير - الاستجابة) أو ما يسمونه بالمذهب الارتباطي أو الترابطي Connectionism والذي أصبح مشهورا بين كثير من الناس على أنها ارتباط شرطي تقليدي (عملية ربط بين منبه أو مثير باستجابة لم يكن بينها وبين المنبه صلة من الأصل - وذلك عن

طريق عملية التداعي) من النوع الذي عرضه بافلوف Pavlove عندما نجح في تعليم الكلب أن يسيل لعابه Salivate عند الاستجابة لصوت معين أرتبط بالطعام الذي كان يقدم للكلب فيعد أن كان الكلب يسيل لعابه من أجل الطعام أصبح هذا اللعاب يسيل مع الصوت الذي كان يصاحبه تقديم الطعام له .

ويوجد هناك عدة أشكال لنظرية المثيرات - والاستجابات منها الارتباط الشرطي الواسطي أو الزرائعي ، حيث يتعلم الحيوان عن طريق الارتباط الشرطي عمل شيء ما لكي يحصل على مكافأة ، ومن هذه الأشكال أيضا التعلم التمييزي أو التفاضلي Discremination حيث يمكن أن تبرز عملية الاشتراط القدرة على الاستجابة بدرجات متفاوتة لشروط أو حالات مثيرة خاصة .

كما أصبح من الواضح أن أعمال علماء النفس التجريبيين أن المعرفة التي تتعلق بالارتباطات الشرطي الكلاسيكي ، والتي تتعلق بالمعالجة الخاصة باستخدام الثواب والعقاب ، يمكن أن تؤدي إلى نتائج تعليمية واضحة بالنسبة للأنواع المعقدة أو الصعبة .

وقد أكد مختلف المنظورين (أصحاب نظريات) على العناصر المختلفة في عملية التعلم ، ومن الأمثلة على ذلك فقد ركز Hull على الحوافز ، عنصر المعرفة وأكد سكينر Skinner على عنصر التعزيز أو التعزيز (الإجراءات التجريبية التي تستهدف ربط المثير الشرطي بالمثير غير الشرطي ، كما أنها العملية التي يتم عن طريقها مضاعفة قوة العادة أو الاستجابة التي سبق تعلمها، وطبقا لهذا المعنى ، يعتبر العقاب والمكافأة وسيلتين من وسائل التعزيز .

ويبدو أن هؤلاء المنظورين يشكون في إطار عام للمفاهيم التي تعتبر أيضا إطارا لفهم كيفية عمل الاتصال .

وتتضمن وجهة النظر العامة ، أو الإطار العام الافتراض القائل بأن الكائن العضوي يعتبر في علاقة منظمة مع بيئته بحيث أن التفسير في حالة

أحدهما (الكائن الحي أو البيئة التي ربما تشمل على كائنات حية أخرى) سوف يترتب عليه نتائج متبادلة وتؤدي إلى استجابات متبادلة .

وهكذا فإن أي فعل يمكن النظر إليه وإدراكه على أنه استجابة حيث يفترض وجود مثير مسبق لهذا الفعل ، ويحدث هذا السلوك الذي يمثل استجابة ، أو بطريقة أخرى فإن هذا السلوك ينتج من أي مثير وهذا المثير يكون له هدف أو غرض يمكن إدراكه مثل خفض التوتر والعودة إلى حالة التوازن أو الاتزان وهي الحالة الطبيعية للكائن الحي ، وللسق الأكبر الذي يشكل هذا الكائن جزء منه .
ويعتبر الاتصال الإنساني من هذا المنظور ، العملية التي تربط الأفراد بعضهم البعض وبالبيئة التي يعيشون فيها .

ومن خلال وصف نيوكومب Newcomb للأفعال الاتصالية والذي يتلخص في أن الأفعال الاتصالية يمكن أن تحدد على أنها نتائج وتغيرات للعلاقات بين الكائن الحي وبين البيئة سواء كانت هذه العلاقات فعلية ، أو متوقعة ، أو الاثنين معا ، وتعتبر الأفعال الاتصالية أفعال مميزة ، حيث أ ، هذه الأحداث يمكن أن تحدث بسبب التغيرات التي توجد في نسق العلاقات بين اثنين أو أكثر من القائمين بالاتصال أو الأهداف والموضوعات الاتصالية ، أو قد تؤدي هذه الأفعال الاتصالية إلى مثل هذه التغيرات في نسق العلاقات أو أهداف وموضوعات اتصالهم .

ومن هنا فإن الاتصال (سواء كان إرسالاً أو استقبالا) الذي ينشأ في موقف توتر فإن تفسير هذا الاتصال يتحدد على أساس وظيفته سواء كانت الوظيفة الفعلية أو المتوقعة هي خفض هذا التوتر .

وهكذا يتضح لنا أن الاتصال له أسبابه ، كما أن له آثاره أو تأثيراته ، ووفقا للنموذج السلوكي المتطرف الذي قدمه سكنر Skinner والذي عبر عنه في صورة نظرية (مثير - استجابة) (S . R.) فإن الأفعال الاتصالية التقائنية أو

العشوائية تعتبر أمثلة للاستجابات التعبيرية أو الفعالي على الرغم من أن المثير ببساطة لا يكون ملحوظاً أو لا يمكن ملاحظته والاتصال من هذا المنظور . أما أن يكون استجابة لمثير سابق (تغذية عكسية) أو عبارة عن مجموعة من المعطيات التي تشكل فقط البداية لسلسلة جديدة من الرابطة من المثير والاستجابة (S.R.) .

وعملية الاتصال على هذا النحو أساساً عملية رد فعل Reaction حتى أن الأفعال الاتصالية التي تبدو بشكل واضح أنها تعبيرية يمكن للنظر إليها أيضاً على أنها ردود أفعال .

ولعل من الواجب أن نؤكد أن هذه الصيغة ليست الصيغة الوحيدة لمعنى الاتصال بين علماء النفس الذين يرون نظرية الارتباط والرابطة بين المثير والاستجابة فقد قام ماسلو Maslow (أحد علماء النفس الاجتماعيين) بالتمييز بين السلوك التوافقي Coping والسلوك التعبيري Expressive . فالسلوك الأول يمثل التفاعل بين الشخصية والعالم وتكيف كل منهما للآخر ، بينما السلوك الأخير يمثل ظاهرة مصاحبة لبناء الشخصية Epiphenomenon (وهي ظاهرة ثانوية تصاحب ظاهرة أخرى وتنشأ عنها) وحين نكون بصدد الاتصال باعتباره موضوعاً للتوافق A matter of Coping فإن نموذج (المثير - الاستجابة) يعتبر من النماذج التي تعد مناسبة في هذا النوع من الاتصال .

وحينما يكون السلوك تعبيرياً فإن نموذج (المثير - الاستجابة) يصبح صالحاً بصورة جزئية للتطبيق على هذا السلوك .

وهذا مدخل كلي للاتصال الذي عرضناه يتضمن بعض الإجابات على الأسئلة العامة التي سبق أثارها ، والهدف من عرض هذه الإجابة يمكن أن يبرر هذه الصورة غير الكاملة لمثل هذا الجانب الكبير من علم النفس .
وتبدو الإجابات على الأسئلة السابقة على الصورة التالية :-

أولاً : بناء على هذا الرأي فألنا نفترض بأن الناس يدخلون في العلاقات الاتصالية نتيجة لموقف التوتر أو تجربة التوتر داخل البيئة التي يشتركون فيها .

وهكذا فإن بعض المثيرات التي يتعرض لها الناس تمارس ضغطاً عليهم من أجل إرسال المعلومات أو الاستجابة للمعلومات التي تثير اهتمامهم .

ثانياً : الموقف الاتصالي يمكن تفسيره على أنه الموقف الذي يتم فيه إشباع احتياجات المشاركين بطريقة محسوبة - وتنشأ أو تبرز أهمية الموقف الاتصالي من احتياجات المشاركين من ناحية ومن النسق الكبير الواسع الذي يعتبرون جزءاً منه من ناحية أخرى .

ثالثاً : العلاقة بين المشاركين تعتبر علاقة وظيفية وآلية وهذا يعني أن هذه العلاقة ذات فائدة من ناحية ، ولا يمكن تجنبها من ناحية أخرى ، فالمرسل يرتبط بالمستقبل أما بعلاقة رسائية أو زراعية Instrumentally من أجل التوصل إلى استجابات وتأثيرات مقصودة ومخططة ويمكن التنبأ بها أو توقعها أو قد تكون هذه العلاقة علاقة غير ذات فائدة أو أهمية .

وبطريقة مماثلة أو متشابهة فإن المستقبل يولي العلاقة اهتمامه بأنها ذات فائدة له ، أو لأنه في موقف أو في وضع يتطلب منه ذلك .

ومن الواضح أن هذا المنظور السلوكي الكامل يعتبر نموذج تفسيرية قوي حيث يمكن أن ينبثق منه افتراضات أخرى لا تتصل فقط بمثل هذه المسائل أو الموضوعات المحددة ولكن أيضاً افتراضات تتعلق بالعملية التي بواسطتها يصبح للظواهر معنى وتتطور اللغة وكذلك نظم الإشارات والرموز الأخرى ، وكذلك الافتراضات التي تتعلق بالاهتمام والإدراك والتأثيرات .

ومع ذلك فإن اهتمامنا عند هذه النقطة ينصب على فهم الفعل الإتصالي والعلاقات الاتصالية ، كما يشكلها ويصوغها المشارك أو الملاحظ .

٢-٢ نظرية المعلومات :-

وتستند هذه النظرية على أساس أن الاتصال يعتبر أساسا عملية معالجة للمعلومات يقوم بها الإنسان ، وفي هذه الحالة فإن الاهتمام الأول يبدو في تحري وقياس كمية المعلومات في أس رسالة .

ووفقا لما جاء به مؤسس السبرانتينا نوربرت Norbert Winer حيث يقول بأننا نصارع دائما ميل الطبيعة نحو إفساد كل ما هو منظم ، وتدمير كل ماله معني شاذ كانت الطبيعة تحرز وتشجع كل ما هو مجهول أو مشكوك فيه فإن المعلومات تلعب دورا هاما أو تساعد على ضعفه ، والتقليل من هذه الظاهرة أي التقليل من عملية التشجيع هذه ، حتى تتخفف في النهاية درجة الغموض أو درجة عدم الثقة .

وطبقا لرأي فريك Frick فإن النظرية الثابتة التي أدت إلى تطور نظرية المعلومات تمثلت في إدراك الحقيقة القائلة بأن العمليات التي قد توصف بأنها عملية نقل معلومات هي أساسا عملية انتقائية أو عملية اختيار .

وهكذا فإن النظرية الرياضية للمعلومات تقدم مدخلا موضوعيا لتحليل النشاط الاتصالي ، سواء كان ذلك في الأجهزة أو بين الناس ، أو الأنساق الأخرى ، أما عن الأساس الذي يستند عليه القياس الكمي الموضوعي ، فإنه يتمثل في النظام الترميز الثنائي Binary Coding System مثل القرارين (نعم/ لا) .

كما تستند هذه النظرية على أساس أن كافة المسائل أو الموضوعات الغامضة أو المشكوك فيها يمكن درجة الغموض فيها . وذلك بتحويلها إلى سلسلة من الأسئلة كما أن عدد الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة (مجموعة عناصر المعلومات) . هذه الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذي يمكن استخدام هذه النظرية في تحليل عملية الاتصال .

وينس الطريقة يمكن قياس محتوى الرسالة وقياس سعة وطاقة القنوات الاتصالية ، وفعاليته الترميز ، وعملية الاستقبال وعملية فك الرمزوز ، ويقول فرك إن نظرية الاتصال على هذا النحو تعتبر نظرية رياضية صورية تقوم على أساس الاحتمالات ومن غير أن تعطي أهمية أو قيمة التنبؤ التجريبي (الأمبريقي)، وأيضا بدون الحاجة إلى الصدق التجريبي .

نظرية المعلومات على هذا الأساس ليست نموذجاً أو نظرية للسلوك الاتصالي ، ولكن هذه النظرية لها تأثير فعال في صياغة المسائل أو المشاكل وصياغة النماذج لدراسة عمليات الاتصال .

وفقا لما ذكره فرك فإن المدخل النظري للمعلومات ، يوصف بأنه اتجاه أو رأي وفيما يتعلق بنظم الاتصال الإلكترونية ، والتي طبقت عليها هذه النظرية في بادئ الأمر فإن هذا الاتجاه يؤدي إلى الافتراضات الآتية :-
(أ) إن هذه العملية تعتبر عملية إحصائية .

(ب) أن المظهر الهام للعملية كان يبدو في صعوبة القيام بعملية الاتصال . ومن هنا يمكن أن نرى أن نظرية المعلومات رغم أنها تعتبر أداة أو طريقة فنية - فإن لها أيضا نزعة أو هدف يتعلق بالمسائل أو الأسئلة التي سألناها قبل ذلك ، وينطوي أحد هذه الاتجاهات أو الأهداف القول بأن الاتصال يعتبر عملية هادفة ومقصودة ، حيث تهتم بالتقليل أو خفض درجة الغموض وهذه الصيغة المحددة توجه الملاحظ أو المراقب وتقوده إلى تحديد الموقف الاتصالي تحديدا دقيقا ، كما أنه يتجه إلى أن ينسب هذا التفسير إلى المشاركين في العملية الاتصالية ، وتنشأ الصنوبة هنا عن أن بعض المواقف الاتصالية مثل الاتصال الخاص بين الأشخاص ، قد يكون هذا الاتصال اتصالا غير هادف أو بلا هدف ، أو قد يؤدي هذا الاتصال إلى خلق أو إيجاد معاني جديدة أو خلق غموض جديد .

وعلى الرغم من إمكانية التعبير عن أي رسالة باستخدام مصطلحات نظرية المعلومات وذلك من أجل التحليل ، هذه العملية ممكن أن تكون عرضة للتكمير أو للاعتداء على فهم المشاركين (الفهم أو الصورة التي كونها المشاركون) لما يحدث وعلى توجيهات كل منهم نحو الآخر .

وتقوم نظرية المعلومات أيضا على أساس أن العلاقة بين المرسل والمستقبل هي أساسا علاقة زرائعية أو وسائلية ، ولذلك فلنأخذ إجابة على أسئلتنا في هذا الصدد وهي في ذلك تتسق مع ما تنطوي عليه نظرية التعلم السلوكية برغم اختلافها عن بعضها البعض .

٢-٣ النظرية التوافقية Congruence Theroy:-

إن المقومات الأساسية لنظرية التوازن أو النظرية التوافقية تعتبر بسيطة بشكل كبير ، وتتبنى متغيرات هذه النظرية أصلا من سيكولوجية جشطات Gestalt ويعد أقدم شكل من النظريات التي تتصل أو ترتبط بالاتصال هو الشكل الذي جاء به هيدر Heider .

وهذا الشكل يبدو كما في حالة وجود شخصين يحمل كل منهما للأخر اتجاهات حب أو كراهية ، أو يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوعات أو أشياء أخرى خارجية ، في هذه الحالة فإن بعض أنماط العلاقة سوف تكون متوازنة عندما يحب كل من الشخصين الآخر وأيضا يحبان الموضوع الخارجي ومن ناحية أخرى فإن معنى أنماط العلاقات لا تكون متوازنة (وذلك عندما يكره الشخص الشيء أو الموضوع الذي يحبه الشخص الآخر .. الخ) .

وتفترض هذه النظرية بأنه عندما يكون هناك (توافق) فإن المشاركين سوف يقاومون التغيير ، وعندما لا يكون هناك توازن أو تطابق ، فإن محاولات سوف تبذل من أجل استعادة هذا التوازن الإدراكي .

وقد اقترح نيوكومب Newcomb نموذجا عن معوقات التماسق أو التناغم " وقد أستند هذا النمو على نفس المبدأ الذي يفترض بأن الاتصال يعتبر إجراء أو منهج أساس من أجل مد نطاق الموافقة والانسجام والتناغم ، كما أن التوتر الناتج عن عدم التماسق وعدم التناغم هو الذي يجعل الأعمال الاتصالية متصفة بالفاعلية المستمرة .

وفي موقع آخر يري " نيوكومب " أن الاتصال يعتبر استجابة مكتسبة (متعلمة) لمواجهة التوتر . وعلى ضوء هذا الرأي فإن الاتصال يأتي في أعقاب اختلال التوازن في النسق ويتجه الاتصال نحو إعادة حالة التوازن هذه ، ويستمر ذلك أن يتلقى معلومات جديدة تعكر صفوه ، الأمر الذي يؤدي إلى اختلال التوازن مرة أخرى مما يستوجب الاتصال لإعادة حالة التوازن وهكذا .. وبمبدأ التوازن أو التماسق الذي سبق الإشارة إليه ، وصفه زاجونيك Zejonic بأن السلوك والاتجاهات لا تنبغى أن تبدو متناغمة أو متسقة فقط للمواقف الموضوعي، ولكن الأفراد أيضا يحاولون أن يكونوا متناسقين أو متناغمين مع أنفسهم أي أن السلوك والاتجاهات لا ينبغي النظر إليها من جانب المراقب الخارجي لهذا السلوك بل يجب أن ينظر إليه من جانب المشاركين أنفسهم ، وبذلك لا يبدو هذا التماسق للمراقب فقط بل يكون الأفراد متناسقين مع أنفسهم .

ولذلك فإن الاتصال والكفاح من أجل تحقيق التماسق الداخلي يعتبر هو العامل الرئيسي الذي يشكل نمط وأسلوب استقبال وتفسير محتوى الاتصال . وتعتبر نظرية فستنجر Festinger في انعدام التناغم أو الانسجام المعرفي مسن أكثر الصياغات تطورا لنظرية التوازن (التوافق) وقد لخص زاجونيك Zajonic العناصر الأساسية لنظرية فستنجر على النحو التالي :-

١ - يصبح عنصران من عناصر المعرفة في علاقة تنافر أو عدم انسجام (إذا أخذنا في الاعتبار هذين العنصرين فقط) إذا كان خطأ أحد العنصرين سوف يؤدي بالضرورة إلى صحة العنصر الآخر .

ب - عدم الانسجام (والذي يكون غير مريح سيكولوجيا) سوف يحفز الإنسان على بذل محاولته من أجل التقليل من حالة التنافر وعدم التناغم حتى يصل في النهاية إلى الانسجام والأنساق .

ج - بالإضافة إلى محاولة الشخص التقليل من عدم التناغم فإنه سوف يتجنب بشكل إيجابي وفعال المواقف والمعلومات التي من المحتمل أن تؤدي إلى زيادة هذا التنافر وعدم التناغم .

وهذه النظرية تطوي على عدد من المعاني أو المضامين التي تتعلق بعملية الاتصال . ونظرا لأن الاتصال يعتبر الطريق الرئيسي الذي من خلاله تتم المحافظة على التوازن في هذا السياق أو في البيئة ، وكذلك بالبحث عنه ، وإعادته إذا اختلف فإن النظرية تفرض أو تضع عددا من الشروط التي تتصل بالدافع الخاص بإرسال واستقبال الرسائل ، والنمط الذي يشكل السلوك والاتصال ، وهذه النظرية تنبأ بأن الناس سوف يبحثون عن المعلومات التي تؤكد أو تعزز اتجاهاتهم ونظريتهم للعالم ، أو التي تقوى وتعزز المظاهر الأخرى لسلوكهم .

وبطريقة مماثلة فإن هذه النظرية تنبأ بأن الناس سوف يتجنبون المعلومات التي من المحتمل أن تزيد من حالة التنافر وعدم التناغم أو الانسجام . فالناس سوف يدركون ويفسرون المعلومات التي يتلقونها بطريقة انتقائية أو اختيارية . وفقا أو طبقا للبيئة القائمة لأرائهم ، وعلى ذلك فإن الناس يمكنهم تنظيم المعلومات الجديدة .

ومن ناحية أخرى فإن الناس سوف يكونون أكثر عرضة لاستقبال الاتصال من المصادر التي يربطهم بها علاقة ودية ، ويظهر الاستخدام الأول لهذه النظرية الخاصة بالسلوك الاتصالي بشكل واضح في دراسة آثار الاتصال على الاتجاهات كما أنها تعرض في السياق الحالي رؤية عامة حول العلاقات الاتصالية .

والاتصال وفقا لهذا المنظور يعتبر العملية التي تساعد على المحافظة وتطوير نمط من الاعتماد المتبادل الذي يعد نتاج للتعرض للضغوط الخارجية أو للضغوط الموجودة مسبقا ، وهذه النظرية نتيجة إلى النظر إلى العلاقة الاتصالية على أنها ذات دور ثانوي ، كما أن هذه العلاقة ليست مستقلة ، بل تشكلها ظروف أخرى ومع ذلك فإن شكل هذه العلاقات ومحتوي المجالات العريقة ، والتوجيهات التي تربط بين الناس تعتبر إلى حد كبير نتاج للسلوك الاتصالي .

ومع ذلك يوجد هناك بعض المرونة حول هذا المدخل ، كما يوجد أيضا اهتماما بطبيعة عمل المستقبل في الاتصال الإنساني ، ولا شك أن مناقشة المدخل السيكولوجية السابقة لدراسة الاتصال توضح الصلة الوثيقة والارتباط بالبعد (الإيجابي - السلبي) الذي سبق ذكره في البداية .

أما عن النظريات أو المنظورات السوسيولوجية عن الاتصال فيمكن أيضا أن نقدم وفقا لهذا البعد الذي سبق الإشارة إليه في نهاية النظريات السيكولوجية .

٢-٤ : نظرية النسق الاجتماعي Social System Theory :-

تقدم هذه النظرية منظورا اجتماعيا للأفعال الاتصالية التي تكون أكثر قربا للتفسيرات السيكولوجية منها إلى الآلية التي قدمت من قبل . ويعتبر تالكوت بارسونز Talcot Parsons من أنصار نظرية النسق الاجتماعي الأساسية وعلى الرغم أنه لم يكن يتناول الاتصال بتفصيل تام من خلال أعماله . إلا أنه

يمكننا أن نستخلص من خلال أعماله هذه وخصوصا 'النسق الاجتماعي' منظورا متناسقا لعملية الاتصال . حيث أن بارسونز كان ينظر إلى الفعل الاجتماعي عموما على أنه يتميز بوجود دافع له لإنجاز بعض الأهداف .وقد يتمثل هذا الهدف في الوصول إلى حالة من الرضا أو تجنب الحرمان ، وفي ذلك يشير د. محمد عوض عبد السلام أن هذه النظرية تنظر إلى الفرد على أنه موجها نحو هدف معين في أي عمل يؤديه أو في سلوك يصدر عنه ، وأن ما لذي الفرد من اهتمامات ودوافع توجه سلوكه وأفعاله ، وأن من وراء كل فعل أو سلوك إنساني أسباب ودوافع واهتمامات لإنجاز هدف معين للفرد نفسه ، وبالإضافة إلى ذلك فإن الفعل الاجتماعي يحدث في الموقف الذي يكون فيه الفاعل Actor موجها نفسه إليه وحيث يكون الفاعل موجها بواسطة الأعراف والقيم وقيود أخرى من نفس البيئة الاجتماعية ، وهذا يعني أن يكون النظر إلى الفرد على أنه ليس حرا في أفعاله وسلوكه بواسطة ثقافته التي يتعلمها خلال تفاعله مع الأعضاء الآخرين في مجتمعه أو جماعته ، ويتضح هنا أن عملية تحويل الأهداف ، واختيار الوسائل المناسبة لتحقيقها لا تتأثر فقط بالعوامل وشروط الموقفية العملية، بل أيضا بالثقافة التي يمتلكها الفرد من تفاعله مع الآخرين ، ويشير بارسونز بصفة خاصة إلى الأحداثيات الإيجابية - والسلبية وهي التي تميز وتفرق بين اهتمام الفاعل بتطوير الموقف عبر الزمن ، فالفاعل قد يتخذ لنفسه موقفا متطرفا تتمثل في انتظار التطورات ، ولا يحاول أن يبذل أي مجهودات من أن يعمل شئ تجاه هذه التطورات وقد يتخذ موقف آخر وهو محاولة السيطرة على الموقف بحيث يصبح متوافقا مع رغباته ومصالحه .

لما بالنسبة للحالة المستقبلية التي ينظر إليها الفرد نظرة سلبية اصطلاح على تسميتها بالتوقع Anticipation وذلك وفقا لوجه نظر بارسونز ، بينما

الحالة المستقبلية التي يبحث عنها الفرد بنشاط وإيجابية اصطلاح على تسميتها بالهدف Goal .

وقد سبق أن ذكرنا في مكان متقدم أن الصفة الأساسية للفعل هي أنه لا يتكون فقط من استجابات لهذا الغرض بالذات أو إلى مثيرات خاصة بمواقف معينة ، ولكم الفاعل يهتم بتطوير نسقا من التوقعات التي لها صلة وثيقة بالموضوعات أو الأشياء للمختلفة في الموقف .

هذه النقاط جميعا يمكن تطبيقها على الأفعال الاتصالية على الرغم من أن بارسونز لم تكن كتاباته تتركز خصيصا في هذا المياق على الاتصال ، وحينما كان بارسونز يكتب عن الاتصال فإن اهتمامه الأساسي كان يوجهه إلى نشأة ويزوغ الثقافة الرمزية ، وذلك على أساس التفاعل بين الفاعلين من الناس وهكذا . حينما يوجد تفاعل اجتماعي فإن الرموز والإشارات تكتسب معاني عامة أو شائعة ، ويصبح لها دور هام كوسائل اتصال بين الفاعلين وحينما ينشأ أو يظهر نمقا للرموز التي كانت تتوسط الاتصال ، ففي هذه الحالة يمكننا التحدث عن بدايات الثقافة التي تصبح جزءا من نسق الفعل للفاعلين .

كما أن انساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الاجتماعية ، وأن الأشكال المتطورة للسلوك الاجتماعي تعتمد بدورها على عملية الاتصال ، ومن الواضح أن التوسع الكبير في انساق الفعل الإنساني من المتعذر تحقيقه بدون وجود انساق رمزية ثابتة (أي لا تنطبق معانيها على المواقف الخاصة فقط).

ولعل من المناسب الإشارة إلى الصلة أو العلاقة التي أقامها بارسونز بين وسائل الاتصال ، والضبط الاجتماعي حيث أوضح أن النسق الرمزي للمعاني ، يعتبر عنصر من عناصر النظام الذي يفرض كما هو على الموقف الواقعي . وحتى في حالة الاتصال البسيط أو البدائي فإنه لن يكون سهلا بدون توفر درجة

التوافق مع قواعد النسق الرمزي ، وبينما أصبح واضحاً بأن هذا المدخل العام للسلوك الاجتماعي ، وللاتصال بصفة خاصة يمثل نقطة انطلاق عند نهاية السلوكية ، نظرية تقول بأن دراسة سلوك الإنسان والحيوانات الظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقي) ، ومع ذلك فإن هذه الطريقة في التفكير ليست مختلفة تماماً عن سابقتها ، ولكن الاختلاف يبدو في بؤرة اهتمام كل منها ومستوي التحليل .

وهكذا ، وبينما يؤكد بارسونز على ضرورة التمييز والتفرقة بين الفعل الاجتماعي والسلوك (الذي يعتبر رد فعل) مثلما يحدث عند التوجه لتحقيق الأهداف المختارة في المستقبل ، حيث يتجه التركيز على القيود التي تفرض على هذا السلوك مثل النطاق المحدد للأهداف المتاحة ثقافياً وأساليب التوجه نحو هذه الأهداف ، والمعايير المناسبة للبيئة النظامية والحاجة إلى التوافق مع وسائل التعبير التي تكون مقبولة ثقافياً .. الخ .

وهكذا فإن السلوك الاقتصادي للفرد يمكن أن يكون تكيفي أو توافقي من حين لآخر ، ويرتبط وظيفياً بالبيئة الاجتماعية وبالفاعلين الآخرين . والنظرية الاجتماعية كما قدمها يارسونز تهدف إلى تحقيق أو إنجاز التوفيق بين العناصر الاجتماعية في أعمال دوركايم Durkheim والتي تؤكد على القيود التي تفرضها أو التي تمارسها الحقائق الاجتماعية وبين رأي فيبر Weber من الأفعال الإنسانية باعتبار أن هذه الأفعال تتمثل في الاختبارات ذات المعنى التي يقوم بها الفرد في عالم يتسم بالاختلافات اللانهائية ومن أهم الاختلافات والفروق بين أنساق الفعل الإنساني عن العمليات العضوية والآلية ، أنه يوجد بوضوح في أنساق الفعل الإنساني عنصر التفسير الذاتي - وتتطور وتقبل للمعاني ورغم هذه التفرقة فإن النتيجة النهائية لنظرية النسق الاجتماعي ككل يبدو في أنها توجه اهتمامنا نحو المحافظة على النسق وعلى توازنه .

٥-٢ النظرية التفاعلية الرمزية Symbolic Interactionism :-

هناك نظرية أخرى تأخذنا إلى مقربة من منظور النسق وقد ظهرت هذه النظرية في أعمال جورج هربرت ميد Mead وقد عرفت هذه النظرية بالتفاعلية الرمزية .

وكما هو واضح من الاسم فإن هذه النظرية تهتم أساسا وفي المقام الأول بعملية التفاعل الاجتماعي القائم على الرموز وتركز بشكل مباشر على الاتصال ، وعلى الرغم من أن أعمال ميد قد سبقت أعمال بارسونز من الناحية التاريخية ، وعلى الرغم من أنه يعتبر أحد علماء النفس الاجتماعيين ، أكثر منه عالم اجتماع أو عالم نفس أيضا فإن نظريته أصبح لها تأثيرا كبيرا باعتباره خليفة لو بديل لكل من البنائية الوظيفية لمنخل النسق الاجتماعي وللبدايات المبكرة لمنهج علم الاجتماع التجريبي .

وقد أرتبط قبول هذه النظرية بالاهتمام بعلم الظواهرات (فينومينولوجي) الذي سنناقشه بعد ذلك . وقد كان لتلميذ ميد ويدعي هربرت بلومر Herbert Blumer تأثيرا كبيرا في تقديم أعمال ميد Mead في علم الاجتماع . ويصف بلومر Blumer بعض المقومات لهذا المدخل على النحو التالي :-

من منظور التفاعل الرمزي فإن الفعل الاجتماعي يكون مستقرا في الأفراد الفاعلين الذين يلائمون أو يكتفون بممارات أفعالهم الشخصية نحو كل منهم الآخر من خلال عملية التفسير . وعلى النقيض من ذلك فإن المفاهيم الاجتماعية تضع الفعل الاجتماعي عادة في حركة ونشاط المجتمع ، أو في بعض وحدات هذا المجتمع .

ويعارض بلومر بعد ذلك هذا المدخل الذي يستند على أساس النسق الاجتماعي ، والذي يرى أن الفعل هو تعبير عن النسق سواء في حالة التوازن أو في حالة البحث عن مثل هذا التوازن .

وينتقد بلومر هذه المداخل على أساس أنها تتجاهل النظر إلى حياة الجماعة ، والتي تتألف من الأفعال الجماعية المتناغمة للأفراد الذين يسعون لمواجهة أو لمقابلة مواقف حياتهم . ويؤكد بلومر أيضا على حرية اختيار الفعل داخل إطار النظام الاجتماعي ومن وجهة نظر التفاعلية الرمزية فإن تنظيم المجتمع الإنساني يمثل الإطار الذي يحدث بداخله الفعل الاجتماعي ، كما أن هذا التنظيم ليس هو العامل المحدد للفعل .

ويؤكد بلومر كذلك على أن عناصر معينة مثل الثقافة والنسق الاجتماعي أو التدرج الاجتماعي Social Stratification تضع شروطا للفعل بدون أن تحدده أو تقيد . فالناس لا يقومون بأداء للفعل من أجل الثقافة ، أو البناء الاجتماعي ، أو ما شابه ذلك ولكنهم يقومون بأداء الفعل وفقا للموقف ، وهكذا من وجهة نظر بلومر هناك نقطتان أساسيتان تتعلقان بالفعل الاجتماعي ، النقطة الأولى : أن الفعل الاجتماعي الذي يحدث في الموقف يتشكل وفقا للتنظيمات الاجتماعية ومع ذلك ففن هذا الفعل يكون موجها نحو الموقف وليس موجها بشكل مباشر نحو الملامح المحددة ذاتها . والنقطة الثانية : أن هذا المدخل يسمح بحرية أكبر وبتنوع أكثر من مدخل النسق الاجتماعي . ومن خلال هذا الإطار العام يقدم ميد أيضا رأيا في السلوك الاتصالي ، والذي يضيف شكلا جوهريا على وجهة نظر بلومر حيث أبرز نقطتين أساسيتين :

النقطة الأولى : هي أولية الاتصال ، والنقطة الثانية : انعكاسية الفعل الاتصالي (قدرة الإنسان الفرد على التحدث مع نفسه من وجهة نظر الآخرين) في هذه المحادثة الداخلية (الحديث الداخلي) وفي نتيجتها أو خصيلتها فإن الشخص يعطي هذه المحادثة شكلا ويصيفها وفقا للمجتمع ، بدلا من أن يقوم المجتمع بتشكيلها ، وهكذا فإن الاتصال يعتبر عملية خالقة بمعنى أن نتيجته هي نفسها الذي يعد فريدا في نوعه ولا يمكن التنبؤ به .

وفيما يتعلق بأولية الاتصال يمكننا أن نقول من جورج ميد قوله أن فونت Vont يفترض مقدما أن الذوات (جمع ذات) تعتبر سابقة على عملية الاتصال ، بحيث يمكن شرح الاتصال من خلال هذه العملية ، وعلى العكس من ذلك فإن الذوات قد تنسب في حدوث العملية الاجتماعية ، وأيضا تنسب في الاتصال .

٦-٢ منظرة علم الظاهرات The perspective of Phenomenology:-

نستطيع أن نجد في علم الظاهرات ، ويوجه خاص في أعمال الفريد شوتز Alfred Schütz مدخلا للاتصال . هذا المدخل يتسق أو يتناغم مع التفاعلية الرمزية ويقترن بنا من الرأي بأن الفعل الاتصالي يعتبر نشاطا تلقائيا ذاتيا .

ويقول (فاجنر Wagner) أن علم الاجتماع الخاص بالظواهر عن شوتز يمكن وصفه على أنه محاولة لتكوين أو توليف علم الظاهرات ، عند هاسرل Husserl مع علم الاجتماع عند فيبر Weber حيث يهدف هاسرل إلى إقامة أو بناء فلسفة بدون افتراضات مسبقة - حيث تكون هذه الفلسفة من مشقة من الخبرات الشعورية المباشرة للناس الذين يعيشون ويفعلون في العالم الذي يشتركون فيه مع غيرهم ، كما يصبح هناك معنى مشترك بين هؤلاء الناس جميعا لكل ما يكتسبون منه من خبرة ، وذلك باعتبار أن هذه الأشياء التي يكتسب الناس خبرة عنها تمثل فئة من الموضوعات أو الأشياء الخارجة عن ذواتهم . ويعتبر مفهوم علم الاجتماع عند فيبر وثيق الصلة باهتمامات شوتز وخاصة فيما يتعلق برأي فيبر عن الفعل والسلوك الاجتماعي الهادف والذي يكون له معنى محدد عند القائم بهذا السلوك ، ويكون موجها من وقت لآخر نحو سلوك الناس الآخرين .

وصفة عامة فإن المنظور الأساسي لشوتز له مجموعة من العناصر الرئيسية منها : خبرات الفرد عن عالمه والتي يسلم بها ويحاول أن يفهم لها معنى

وفقا أو طبقا لمخزون المعرفة المكتسبة ، والتي سبق أن أكتسبها عن طريق الخبرة أو التجربة .

ومن خلال تفسير الفرد لهذا القدر الكبير من الخبرات وإعطائها معنى ، فإنه يتصرف بعد ذلك ويسلك وفقا لها وبذلك يستطيع الفرد أن يبنى عالمه الفريد . وهكذا فإن الفرد يعطي اهتمامه بصورة اختيارية ، لفئة معينة من الخبرات وذلك وفقا لصلتها به في وقت معين .

أما الكمية الكبيرة من الخبرات المحسوسة والممكنة يتم الاهتمام بها بصورة اختيارية ، وذلك وفقا للمبادئ التي تتصل بهذه الخبرات ، كما أن هذه الخبرات يمكن معالجتها بواسطة عملية الترميز ، وأن يكون لها معنى مقبول ، والنوعي المقبول هو الذي يقلل بقدر الامكان من المشاكل التي تتعلق بموضوعات الخبرة التي يقابلها الفرد ، كما أن المعاني المقبولة هي التي تجعل التفاعل ممكنا مع أولئك الذين يشاركون الفرد عالمه .

أن اشترك الإنسان مع غيره في عالم واحد . يصبح سهلا بسبب الاعتقاد السائد الذي يؤمن به الناس من أن هؤلاء الآخرين قد مروا بالتجارب والخبرات مثل تلك التي مر بها هذا الإنسان وأيضا بسبب القدرة على فهمه ، وتبني وجهة النظر الأخرى ، وفهم كل منهم لدوافع ومنظورات الآخرين ، ويعتبر الإنسان قادرا على القيام بالفعل الذي يتعلق بالآخرين سواء بطريقة ذاتية أو بطريقة موضوعية (علاقة أنت) وكذلك التفاعل معهم باعتبار كل منهم فاعلين ومفعولين (علاقة نحن) كما أن الفرد يستطيع أن يرتبط عقليا بالآخرين سواء المماثلين له ، أو الذين يشغلون أدوارا أخرى من غير أن تربطه بهم خبرة مباشرة - (علاقة هم) .

وهكذا فإن الفعل الذي يقوم به الإنسان في العالم الاجتماعي يتصف أساسا بأنه حر ، وموجه نحو المستقبل ، ومخطط في مجراه ، كما أن معنى

وشرح أو تعبير الفعل الإنساني يعتبر أساسا موضوع أو مسألة تتعلق بالمستقبل ودخل هذا الإطار النظري يمكننا أن نجد الإجابات على عدد من الأسئلة الرئيسية حول الاتصال .

الأول : فكما نرى أن طبيعة الفعل الاتصالي بأنه أساسا فعل هادف ، ووفقا لما كتبه شوتز Schutz فإن أي فعل هو عبارة عن نشاط تلقائي وموجه نحو المستقبل كما أنه من الضروري لأي فعل أن يكون له هدف أو غرض عرضي بحيث يشكل هذا الهدف دافعا للفعل ، وهذا الهدف يجب أن يكون المخاطب (المستقبل) لديه علم به بطريقة أو بأخرى . وعند هذه النقطة فإن شوتز يميز أو يفرق بين (الفعل التعبيري) حيث يكون الاتصال عملية مقصودة أو متعمدة . (لا يشترط أن يكون معتمدا على الأشكال أو الصيغ اللفظية) ويفرق بينها وبين الإشارات التعبيرية (حيث لا يكون الاتصال مقصودا أو متعمدا) ، حتى وأن أوجع المراقب ذلك إلى هدف الاتصال . أما عن أسباب الاتصال وأسباب الاندماج في الأفعال التعبيرية فإن شوتز يوضحها على النحو التالي :-

السبب الأول ببساطة يكمن في الاختيار الحر للإنسان فالذي يعيش في العالم الاجتماعي يعتبر كائن حر . وأن أفعاله بالتالي تتبثق أو تنشأ عن النشاط التلقائي أو الحر . ولكن من الواضح كذلك أن الفرض يكون مفترضا بصورة مسبقة . وأن التوجهات تكون نحو المستقبل (المشروع) كما أن الأفعال التعبيرية تحدث معظمها كجزء من اكتشاف الفرد لعالمه وفهمه لهذا العالم .

فالفردي يهتم بالموضوعات وثيقة الصلة به ، وتلك التي ترتبط بمصالح واهتمامات حياته ، وعلى هذه الأسس يتحدد اتصالاته بالآخرين . والحقيقة التي تظل ثابتة أنه من الواضح أن هذا العالم به من يشاركنا فيه . ولكي نعيش في العالم يجب أن نستمر في إقامة العلاقات مع الآخرين الذين يشاركوننا فيه .

ويشير شوتر إلى أننا نتصل أساسا ؛ لكي نحقق أهدافا مستقبلية ، ومن أجل المشاركة في الحياة الاجتماعية كما يشير فالجنر بأن شوتر قد قام بمناقشة تفصيلية لبعض الشروط المسبقة للاتصال ، وقد بدأها بقوله : إن الاتصال يستند أساسا على إشارات ذات هدف واحد حيث أن القائم بالاتصال يكون لديه على الأكل النية في أن يجعل نفيه مفهوما للمخاطب (المستقبل) .

وهناك بعض المتطلبات التي يجب تحقيقها حتى يصبح الاتصال ممكنا ، ومن أكثر الشروط المسبقة أهمية هي على النحو التالي :-

أ. يجب أن تكون الإشارات مشتركة بين الناس وأن يكون لها معنى مشترك أيضا ؛ فالاتصال يتطلب بحث كامل لكلا النوعين من الأحداث ، أحداث العالم الخارجي يقدمها القائم بالاتصال وأحداث أخرى يمكن فهمها بواسطة المفسر وبمعنى آخر يمكن أن يحدث الاتصال فقط داخل واقع العالم الخارجي .

ب. الإشارات التي تستعمل في الاتصال تكون دائما مفسرة مسبقا عن طريق المرسل (القائم بالاتصال) على أساس توقعه لتفسير المستقبل لها ، كما أن الاتصال يفترض ممبعا أن الإطار التفسيري الذي يرتبط به المرسل (القائم بالاتصال) سوف يتطابق (يتوافق) بشكل جوهري أو بطريقة قوية مع تفسير المفسر لتلك الإشارات الاتصالية .

ت. التوافق التام في الإطار التفسيري لكل من المرسل والمستقبل غير ممكن وذلك بسبب الاختلافات والفروق في الخبرات والتجارب الشخصية ، وأيضا بسبب اختلافات تكوين المشاركين ، ومع ذلك فكلما كانت الفروق كبيرة بين الإنسان والنظم التي تتعلق بموضوع معين ، أدى ذلك إلى تضالول فرص وجود اتصال ناجح .

ث. يجب أن يكون هناك فئة من التجريدات والرموز مشتركة بين كل من القائم بالاتصال والمفسر .

وأخيرا فإن أعمال شوتز تحتوي على إجابات على الأسئلة التي تتعلق وتكرّر حول نتائج وأثار الاتصال ويجب النظر إليها والحكم عليها من الوهلة وفقا لأهداف القائم بالاتصال . ويوجه عام فإن نتائج الإتصال تبدو في لنتشار كثير من الرموز ومن هذه النتائج حدوث تغيير في التوزيع الاجتماعي للمعرفة ، وأيضا المساهمة الكبيرة في العالم الاجتماعي ، وتحقيق الفهم المتبادل ، وتحقيق الانسجام ، والتوافق الأكيد بين المعارف المخزونة عن مختلف الأفراد . وهكذا فإن بناء المجتمع يعتبر نتاج لأفعال متعددة ومزوجة وأيضا نتاج لعمليات الاتصال .

والخلاصة فإننا نلقت النظر ونؤكد على العلاقات الاتصالية في النموذج الظاهر للأشياء (النموذج الفيتومينولوجي للأشياء) ومن ناحية أخرى فإن الأنصال الاتصالية لا يمكن أن تكون بعيدة عن الواقع سواء كانت هذه الأفعال أفعال إرسال أو أفعال استقبال ، كما أن هذه الأفعال الاتصالية تعتبر أيضا أساسية حتى في نطاق التفاعل الذاتي . ويصور ذلك تعليق شوتز عن الاتصال الموسيقي الذي يحدث بين مؤلف مات (توفي) منذ زمن بعيد ، وبين مستمع مازال على قيد الحياة . وقد استخدم شوتز تعبير (التوفيق Tuning in) ليعبر عن التوافق والانسجام بين المرسل والمستقبل .

أن جميع صور الاتصال الممكنة تفترض مسبقا وجود علاقة توافقية متبادلة بين القائم بالاتصال (المرسل) وبين المخاطبين (المستقبل) . وتقوم هذه العلاقة وتبني عن طريق المشاركة المتبادلة مع خيارات آخرين المتدفقة . ومن خلال اكتساب الخبرات المشتركة والتي يعبر عنها بكلمة (نحن We) . ويرى فاجنر Wagner أنه يبدو أن هذا القول يصدق على جميع أنواع الاتصال .

الفصل الثالث

أنواع الاتصال

تمهيد :-

لقد سبق أن أوضحنا "أن الاتصال هو عملية تفاعل بين طرفين إلى أن تصبح رسالة معينة مشتركة بينهما". وليس بالضرورة أن يكون الطرفان شخصين فقط، بل فقد يكون الاتصال بين شخص ومجموعة من الأشخاص، أو بين مجموعة من الأشخاص ومجموعة أخرى، وقد تتم هذه العملية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

وهذا التنوع في عملية الاتصال هي التي دفعتنا إلى البحث عن أنواع الاتصال وصوره المختلفة، لذلك سوف نتناول التصنيفات المختلفة لأنواع الاتصال.

١ - أنواع الاتصال من حيث التفاعل :-

ويمكن النظر إلى التفاعل في الاتصال من زاويتين : أولهما : من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل والمستقبل. وثانيهما : من حيث تفاعل المستقبل مع موضوع الاتصال.

١-١ التفاعل بين المرسل والمستقبل :-

قد يكون التفاعل بينهما مباشراً (وجهاً لوجه) وهذا سوف نتحدث عنه في الاتصال الشخصي التي تحدث عملية الأخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما في مكان واحد، وقد يكون التفاعل بينهما غير مباشر وهنا يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر، ومن أمثلة ذلك الحديث التليفوني بين شخصين، أو ما يحدث أثناء مشاهدة برامج التليفزيون.

وسواء كان هذا التفاعل مباشراً أو غير مباشر فإن احتمال أن كل منسها يمكن أن يكون في اتجاه واحد، كذلك إذا أرسل المستقبل خطاباً رد فيه على أحد فقرات برنامج التليفزيون معبراً عن إعجابه أو احتجابه فإن ذلك يعتبر تفاعل غير مباشر في اتجاهين.

٢-١ التفاعل في موضوع الاتصال :-

وينقسم هذا النوع إلى ثلاث أنواع هي :

(١) تفاعل واقعي مباشر :

ويقصد به أن المستقبل (فرد أو جماعة) يحتك مباشرة بموضوع الاتصال أي يتعامل مع ما يرغب في معرفته أو دراسته أو فهمه بطريقة إيجابية، ومن هنا تكون مصدر الخبرة المكتسبة من مواقف الحياة ذاتها أو الأشياء والحقائق الواقعية بصورة مباشرة، والأمثلة على ذلك كثيرة منها :-

(أ) معاشة الفرد لأهل القرى التعرف على مشاكلهم، وأنواع العلاقات بين أفرادها ويعتبر تفاعل واقعي مباشر، إذ يحتك بالواقع بصورة إيجابية مباشرة وهذا ملاحظ في الدراسات الاجتماعية والأنثروبولوجية التي يقوم بها الباحثون.

(ب) مقابلة طالب التدريب العملي لعميل خلال مقابلة في مؤسسة التدريب للتعرف على كيفية عقد المقابلة، ومراعاة شروطها وكيفية ملاحظة العميل خلالها يعتبر ذلك تعلم عن طريق الخبرة المباشرة والتفاعل الواقعي.

(ج) اجتماع طالب التدريب مع جماعة ليتعرف على نوع العلاقات القائمة بين الأعضاء

وأثار الدوافع المشتركة بينهم على تفاعلهم (مثلا) يستبر ذلك تفاعل من الشيء المراد دراسته بطريقة واقعية.

(د) قيام طالب كلية الطب بالكشف على مريض لدراسة الأعراض التي يعاني منها، كل ذلك في الحقيقة يعتبر احتكاك بالواقع المراد فهمه أو دراسته بصورة واقعية مباشرة، ويجب أن نشير إلى أن أفضل التعلم واكتساب الخبرة هو هذا النوع من التفاعل الذي يحقق للفرد أو الجماعة ظروف أو عوامل تؤدي إلى تثبيت ما يتعلمه ومن هذه العوامل أو الظروف الواقعية وتحمل المسؤولية، والإيجابية واستخدام الحواس كما أن هذا النوع يجذب انتباه المتعلم ويشوقه بالرغم من مزايا التفاعل عن طريق الواقع، أو الاتصال الواقعي المباشر إلا أن استخدامه في بعض المواقف يشكل صعوبات منها :-

أ - عدم توفر الواقع المطلوب دراسته والتعرف عليه أحيانا كندرة الواقع أو بعده المكاني أو الزماني أو خطورة التواجد في مكانه أو كثرة التكاليف اللازمة لذلك.

ب - صعوبة الاستفادة من الواقع دون أن ينفع ومنها سرعة وقوع ظاهرة ما مثل نمو النبات منذ وضع البذور حتى تظهر مجموعة الخضر ولذلك نستعين بفيلم سينمائي يوضح هذه الظاهرة وأيضا صغر أو كبر الواقع عن الحد المعقول ويمكن علاج الظواهر السابقة باستخدام النوع الثاني أو التفاعل مع ما يشبه الواقع أو بمثله.

(٢) التفاعل مع ما يشبه الواقع أو بمثله :-

وفي هذا النوع لا يتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته وإنما مع

ما يشبهه أو بمثله، ومن أمثلة هذا النوع :-

(أ) مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم .

(ب) مشاهدة نموذج تشريحي لجسم الانسان للتعرف على الاعضاء المختلفة التي يتكون منها ووظائف كلا منها.

(ج) مشاهدة تمثيلية تمثل مقابلة أخصائى اجتماعى وعميل لدراسة دور الاخصائى فى تطبيق أساليب وشروط المقابلة، وكذلك دراسة انفعالات واتجاهات العميل خلال مواقف المقابلة المختلفة.

وفى كل من الحالات السابقة فإن الجماعة أو الفرد الذى نرغب فى اكسابه معارف ومعلومات أو أفكار واتجاهات لايتعامل مع الواقع ذاته ولكنه مع مايشبه هذا الواقع

(٣) تفاعل مع رموز :-

أى أن الجماعة أو الفرد لايتعامل مع الواقع أو مع مايشبه الواقع أو مايمثله ولكن رموز تتوب عنه، إنه هنا سوف لايحس بشكل أو راحة أو طعم أو ملمس مايريد معرفته. بعدما يقرأ كتابا عن التشريح أو عن المقابلة فى خدمة الفرد، أو عن مشاكل العوامل فى قطاع الصناعة، وفى مثل هذه الحالات لايحتك إلا بكلمات مجردة. أما ماتحملة هذه الكلمات من مفاهيم أو معانى لاكتل عليه فهذا مالا يحس به خلال القراءة ومن الصعب عليه أن يستنتجها أو يستخلص معانيها وذلك بفك رموزها إلا إذا كانت لديه خبرة سابقة كافية فى مثل هذه الأفكار والمعانى.

٢ - أنواع الإتصال من حيث اتجاهه :-

حيث يصنف الخبراء الإتصال من حيث اتجاهه إلى نوعين :

— اتصال فى اتجاه واحد.

— اتصال في اتجاهين.

٢-١ الاتصال في اتجاه واحد :-

ومضمون هذا النوع ان المعلومات أو الافكار تنتقل من مركز المرسل إلى مركز المستقبل، وغالباً ما يطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال الناقص لانه يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون ان يصاحبه ردود فعل من المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة ومحتواها، ومدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أولاً، أى انه يعاب على عملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد انها لاتعطى الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفي الاتصال، ومن امثلة هذا النوع من الاتصالات عندما يتحدث الاخصائى الاجتماعى إلى عائلته دون ان تكون لهم ردود فعل أو عندما يستمع العملاء (المستقبلين) إلىسى برنامج تليفزيونى أو حديث اذاعى دون ان تتاح لهم الفرصة للمناقشة والتعبير عن رأيهم واستجاباتهم لموضوع هذا البرنامج أو ذلك الحديث.

ومن هذه الامثلة ننبين ان الاتصال في اتجاه واحد قد يكون مباشراً أو

غير مباشر.

٢-٢ الاتصال في اتجاهين :-

ويطلق على هذا النوع من الاتصال، الاتصال الكامل الذى يتيح الفرصة لكل من المرسل والمستقبل للمناقشة والتعبير عن رأيهم والاخذ والعطاء، وهذا يعنى ان هذا النوع يتوفر فيه عناصر عملية الاتصال جميعها وخاصة الرجوع أو الصدى، بذلك يستطيع المرسل أن يتأكد ان رسالته قد وصلت إلى المستقبل كما أنه يتأكد من مدى ادراك المستقبل لمحتوى هذه الرسالة أولاً، وهذا يعنى ان العملية الموجودة عملية تبادل فى الافكار والمعلومات أى عملية تفاعل مثمر.

ومن أمثلة الاتصال في اتجاهين ملاحظته في بحث الحالات الفردية في الخدمة الاجتماعية حيث يتيح لكل من الاخصائي الاجتماعي والعميل المناقشة والتعبير عن الرأي، ومن أمثلتها كذلك اجتماع الاخصائي الاجتماعي بالجماعة التي يعمل معها، حيث يتاح الفرصة لكل من الاخصائي واطضاء الجماعة بالمناقشة والاستفسار وابداء الرأي فيما يناقشونه من موضوعات وكذلك الحال في الاتصال التليفوني فانها تعبر عن هذا النوع من الاتصال.

ولذلك فان الاتصال في اتجاهين، قد يكون اتصالا مباشرا أو غير مباشر.

ويرى جون ديوى التفاعل بين الطرفين (الاتصال في اتجاهين وخاصة ذلك الذى يحدث في جو ودي مستقر، يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال).

اذ كلما زادت فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل ادى ذلك إلى زيادة احتمال مشاركة كل منهما في الخبر وتجعل للاتصال أثرا باقيا.

ولواقع ان هذا النوع من الاتصال يتبادل كل من المرسل والمستقبل اماكنهما اذ قد يصبح المستقبل خلال عملية التفاعل هذه مرسل والمرسل يصبح مستقبل ثم يعود المرسل كما كان ويعود المستقبل ايضا مستقبلا وهكذا يظل هذا التبادل مستمرا خلال عملية الاتصال هذه.

٣ - أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره :-

يقسم الخبراء الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى :-

• اتصال شخصي.

• اتصال جماهيري.

١-٣ الاتصال الشخصي :-

ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين ودون قسوة وسيطة. حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما وجها لوجه وفي مكان محدد. ويتميز بأن المرسل فيه يصبح مستقبلا والعكس. ومن أمثلة هذا الاتصال : اتصال الطبيب بمرضاه إذ أن مرضاه محددون ويمكنهم أن يحسوا المعاملة الطبية التي يعاملهم بها الطبيب. وفي نفس الوقت فإن الطبيب يلعب ثقة الأهالي وإقبالهم عليه أو إعراضهم عنه نتيجة لهذا التعامل. وكذلك مثل علاقة ضابط الشرطة بالمواطنين المترددين عليه.. فهي علاقة بسيطة يراها الناس في حسن لقائه لهم ومد يد المساعدة لهم أو تعصفه وسوء استئصاله لسلطته. كما يلمسها الضابط من خلال إقبال المواطنين على مد يد العون له ومساعدته أو ابتعادهم عنه.

ويلاحظ أن التأثير الناتج عن الاتصال الشخصي يتمسم بالعق والاستمرار لفترة أطول لتأسيسه على الإقناع. لقدرة الاتصال الشخصي على ضمان المصداقية في المصدر وعلى السيطرة على انتباه المستقبل. كما يتميز بتوافر قدر كبير من رجع الصدى من المستقبل أو ردود أفعال المستقبل للرسالة مما يتيح لنا إدخال تعديلات مستمرة على رسائلنا وفقا لرجع الصدى بما يضمنه

لنا من فاعلية أكثر .. ولهذا فالفاعل فيه بين المرسل والمستقبل مباشر والفرصة للمشاركة في الخبرة أكبر منه في حالة الاتصال الجماهيري.

(١) مميزات الاتصال الشخصي :-

أ - محدودية عدد الأفراد الداخلين في علاقة الاتصال حيث يفترض ألا يتجاوز عدد الأفراد هنا عن (٤٥) فرداً، فإذا زاد عن ذلك تعقد الاتصال وزادت كثافة العلاقات للتبادلة واستحال توافر عنصر المواجهة وسير المعلومات في اتجاهين التي تميز الاتصال الشخصي.

ب - عدم وجود وسيط تكنولوجي لنقل الرسالة موضوع الاتصال ومادة النقل والتوصيل الرئيسية هنا اللغة التي تحمل المعاني والرموز مباشرة من وإلى طرفي الاتصال.

ج - توافر مراقبة مباشرة ومتبادلة بين المرسل والمتلقي نتيجة لتوافر عنصر المواجهة واختفاء الوسيط التكنولوجي ومحدودية العلاقة.

د - القدرة على انتقاء المتلقي والظرف الاتصالي عالية، كما أن قدرة المعلومات المعطاة خلال عملية الاتصال عالية أيضاً.

هـ - حدوث ترجيح أثر فوري ومباشر في الموقف الاتصالي حيث يستطيع المرسل ملاحظة نتائج اتصاله على الملئتين بصورة فورية ومباشرة.

و - توافر عنصر التلقائية والمرونة، كما يصعب تجنب أو تقاوى الاتصال الشخصي نتيجة لعدة احتمال توقع الأفراد لمحتواه وبالتالي قدرة هذا النوع من الاتصال على السيطرة على العمليات الانتقائية لدى الجمهور.

ز - للرقابة الشخصية أهمية بالغة في هذا النوع من الاتصال لاكتل عن المحتوى أو مضمون الاتصال ذاته، وقد أوضح "لازر سفيلد" أن الناس يستطيعون تجنب بعضهم البعض إلى أنشطة متنوعة نتيجة لعلاقتهم الشخصية وعلى ذلك فإن تأثيرهم يذهب إلى أبعد من محتوى اتصالاتهم كذلك فإن العلاقات الشخصية تستطيع أحياناً أن تؤدي إلى حصول الفرد على مكافآت معينة نتيجة لقبوله رسالة معينة أو تؤدي إلى العكس بأن تزيد من العقوبات التي قد تلحق به نتيجة عدم قبوله الرسالة.

ونتيجة للبطامة والتلقائية، والرقابة الشخصية، والفرجيع الفسوري والمباشر، والمرونة ومحدودية أطراف التفاعل التي يتميز بها الاتصال الشخصي، دأب الحيد من خبراء الاتصال والاعلام الحديث عن فاعلية هذا الاتصال وقدرته البالغة على تغيير الاتجاهات ودفع الافراد لتغيير مولفهم واتخاذ القرار في الاتجاه الذي يريده المصدر أو مسئولوا التغيير وهو التصور الذي يفقّد إلى التأييد الميداني في أحيان كثيرة، ذلك أن الاتصال الشخصي شأنه شأن بقية أنماط الاتصال الأخرى، محكوم بواقع حضارى وسبلات اجتماعية معينة. فلهذا الاتصال قد يتم السيطرة على عملياته وتوجيهها من قبل جماعات القوة والنفوذ في المنطقة المحلية.

(٢) العوامل المؤثرة على عملية الاتصال الشخصي :-

وأياً كان الامر، بشأن فاعلية الاتصال الشخصي وكفاءته في مجال التغيير، فإن ثمة اتفاق بين الباحثين على عدد من الافتراضات والقواعد التي لها علاقة بكفاءة هذا النمط من الاتصال وهي :-

أ - للسمن والمركز الاجتماعي دور مهم في زيادة فاعلية الاتصال المباشر حيث يعمل الأفراد من نوى العمر والمستوى الاجتماعي الواحد إلى تبادل المعلومات مع بعضهم البعض.

ب - كلما كان القائم بالاتصال أو المصدر جدير بثقة المتلقي أو المتلقيين كلما لعب دورا تأثيريا مهما في مجال نشر المعلومات والإقناع، حيث ترتفع درجة تأثير أفراد الجمهور بمن هم أكثر خبرة وبمن يشعرون بصديق وصحة معلوماتهم.

ج - تقوم الأسرة بدور بالغ الأهمية في الاتصال الشخصي وخاصة في مراحل التثنية الاجتماعية للأطفال وفي التفاعل مع بقية أفراد الأسرة.

د - يؤدي التقارب دورا هاما في عملية التفاعل والتأثير الشخصي وهو ينطوي على بعدين أولهما : التقارب المادي كالتجاور المكاني والقيام بأوجه نشاطات اتصالية مشعبة. وثانيهما : التقارب الاجتماعي كالمركز الاجتماعي والاهتمامات أو أسلوب الحياة.

٣-٢ - الاتصال الجماهيري :-

الاتصال الجماهيري، هو الاتصال الذي يخفى فيه عنصر المواجهة أو التلاقي المباشر بين طرفي الاتصال، وتنتج خلاله الرسالة الاعلامية لمخاطبة أعداد غفيرة وغير متجانسة من الجمهور. وعلى ضوء ذلك فإن أية وسيلة أو أداة يمكن استخدامها لتوصيل رسالة معينة إلى أعضاء الجمهور على اختلاف مواقعهم أو انتماءاتهم الاجتماعية والاقتصادية والفكرية تعتبر وسيلة جماهيرية كالراديو والتلفزيون والصحف والسينما والكتيبات واللافتات والملصقات وغيرها

(١) مميزات الاتصال الجماهيري :-

١ - يتميز هذا الأسلوب بالقدرة على التوصيل السريع والسهل للأفكار والمعلومات. إذ يستطيع المرسل عن طريق استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية الاتصال بأعداد كبيرة من الأفراد في وقت واحد وينتقل اليهم المعلومات الحديثة

لولا بول، وتبدو أهمية هذا النوع من الاتصال في نقل الأفكار الحديثة خاصة وإن أهم ما يتصف به المجتمع المعاصر هو تعرضه للتغير والنمو السريع. مما يتطلب ضرورة متابعة هذه التغيرات الحديثة.

٢ - يساهم هذا النوع من الاتصال في مخاطبة فئات كبيرة وقطاعات واسعة الانتشار من الجماهير في وقت واحد خاصة وإن مما يتصف به المجتمع الأسفل عدم التركيز في منطقة جغرافية محددة بل يتصف بالانتشار.

٣ - يساعد هذا النوع من الاتصال في تزويد الجماهير بأكثر قدر ممكن من المعلومات والمعارف مثال ذلك فإن إحدى الصحف اليومية يمكن أن تحوي كمية هائلة من المعلومات يمكن نقلها وتوصيلها إلى الجماهير.

٤ - تتصف وسائل الاتصال الجماهيري بالتنوع بما يتناسب مع مقابلة ملابن الأفراد من اختلاف في خصائصهم.

٥ - يتصف هذا النوع من الاتصال بالاقتصاد في الوقت والجهد والمال إذا ما قورن بالاتصال الشخصي المباشر.

(٢) أوجه القصور والصعوبات في استخدام الاتصال الجماهيري :-

على الرغم من أهمية الاتصال الجماهيري إلا أنه لا يخلو من الصعوبات أو المحددات في استخدامه وهي :-

أ - إن هذا النوع من الاتصال غالباً ما يقوم على الاتصال من جانب واحد فقط بما لا يتيح الفرصة للمستقبل أو الطريقة التي يستجيب على تأثيرات المرسل. وبذلك نقل حجم التغذية العكسية أو المرتدة.

- ب - لا يتيح هذا النوع من الاتصال الفرصة للمرسل لأن يتصرف على مدى وصول رسالة المستقبل، ومدى استيعاب المستقبل لمضمون هذه الرسالة.
- ج - نتيجة عدم توفر التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصال فإنه لا يتطلب على مخاطر عدم الفهم أو الفهم الخاطيء لمضمون الرسالة، الا أنه يحاول التغلب على ذلك بالدراسات التي يمكن إجراؤها على الجماهير لمعرفة ميولها واتجاهاتها. أو بتحليل وسائل المستمعين أو المشاهدين
- د - على الرغم من أن المرسل في هذا النوع من الاتصال هو الذي يحدد ويختار الناس الذين يحاول الاتصال بهم الا أنه عملية الاتصال وتأثيرها تتوقف على المستقبل نفسه إذ أنه هو الذي يقرر ما يرغب في استقباله من رسائل أو رفضه لأي منها. إذ قد ينصرف المستقبل عن متابعة وسائل معينة ومتابعة أخرى.
- هـ - يفقد الاتصال الجماهيري الطابع المواجهي، وفقدان صفة التخاطب من فود معين.

٤ - أنواع الاتصال تبعاً للغة المستخدمة :-

فكلمة لغة من وجهة نظر المهتمين بالاتصال الانساني لا يقتصر فقط على اللغة اللفظية وحدها، بل انهم يعتبرون أي منهج ثابت يعبر به الانسان عن فكرة تجول بخاطره أو احساس يجيش في صدره، هو لغة قائمة بذاتها. وعلى ذلك يمكن تقسيم الاتصال الانساني حسب اللغة المستخدمة الى مجموعتين :-

٤-١ الاتصال اللفظي Verbal Communication

ويدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها (اللفظ) كوسيلة لنقل رسالة من المصدر الى المستقبل. هذا اللفظ في الاصل منطوقاً يصل الى المستقبل فيدركه بحاسة السمع تكون اللغة اللفظية غير مكتوبة.

ومن الأمثلة على استخدام اللغة اللفظية غير المكتوبة استخدامها فى المحاضرات،
والندوات والمناقشات والمناظرات والمؤتمرات والمقابلات الاجتماعية وغيرها.
ومن أمثلة الوسائل التى تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة . . الكتب
والمجلات والصحف اليومية، التقارير وغيرها.

(١) أهمية اللغة اللفظية :-

(أ) أن اللغة اللفظية هى التى تصنع الفكر وهى أساس الاتصال والتفكير
والخطوط والبحث وبدونها يصعب علينا أن نتصور تطور الثقافة الانسانية الى
الصورة التى نراها اليوم.

(ب) لقد أمكن بواسطة اللغة تسجيل الجزء الاعظم من التراث الانسانى ونقله
للحاضر وبواسطتها يمكن المحافظة عليه ونقله للأجيال المقبلة مع تميته
وتطويره.

(ج) يعتبر استخدام الالفاظ وسيلة اقتصادية للتعبير عن الافكار والاتصال وذلك
عن طريق الكلام والكتابة. اذ من الممكن ان تحتوى جملة قصيرة على عدد كبير
من المعانى، ويتوقف اعتبار اللغة اللفظية اقتصادية أم لا على مدى ما يوجد من
معرفة ومعلومات وخبرات مشتركة سابقة وموحدة بين المصدر والمستقبل. كما
تؤدى الى حفظ الفرد لكلمات لا يدرك معناها.

٢-٤ الاتصال غير اللفظي Non-Verbal Communication

وتشمل هذه المجموعة كل أنواع الاتصال التى لا تعتمد على اللغة اللفظية، بل تعتمد على اللغة غير اللفظية متمثل هذه اللغة فى الاشارات والحركات التى يستخدمها الانسان لنقل فكره أو معنى الى انسان اخر بصير مشتركا معه فى الخبرة. ويقسم بعض العلماء اللغة غير اللفظية التى يستخدمها الانسان فى التعبير عما يجول فى ذهنه من معانى الى ثلاث لغات هى:

أ - لغة الإشارة : Sign Language

وهى تتكون من الاشارات البسيطة أو المعقدة التى يستخدمها الانسان فى الاتصال بغيره.

ب - لغة الحركة أو الأفعال : Action Language

وتتضمن هذه اللغة جميع الحركات التى يأتيها الانسان لينقل الى الغير ما يريد من معانى أو احساس. ومن أمثلة ذلك ما يؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ ورغم ذلك تستطيع أن تفهم ما يعنيه، فإذا ما كسان بمسك بيده شبكة ويقوم بأداء حركات بها. يمكن أن يفهم منها أنه يقوم بدور أحد صيادى السمك . . الى غير ذلك من الامثلة.

ج - لغة الأشياء : Object Language

ويقصد بالأشياء ما يستخدمه مصدر الاتصال، غير الاشارة، والحركة للتعبير عن معانى أو احساس يريد نقلها الى المستقبل، فارتداء اللون الاسود فى كثير من المجتمعات يقصد به اشعار الآخرين بالحزن الذى يعيش فيه من يرتدى ملابس سوداء، أو كرافته سوداء ومما سبق يتضح أن اللغة اللفظية سواء أكانت المنطوق أم المكتوب كأداة من أدوات الاتصال ليست سوى طريقة واحدة من طرق أخرى متعددة لنقل الأفكار . والاتصال بين الافراد والجماعات والمجتمعات

ليس كما يعتقد البعض مسألة كلمات فحسب، فقد تمثل صرخة الطفل الرضيع رسالة لامة يسير بها عما يحمر به من الجوع أو بلل، كما أن الاخصائى الاجتماعى لا يؤثر فى علامته أثناء لقائه بهم عن طريق الالفاظ فحسب، بل أنه يستخدم أيضا تعبيرات الوجه وبعض الاشارات لنقل الافكار أو معانى اليهم.

ولقد استخدم الانسان فى العصور الاولى وقبل نشأة اللغات اللفظية كل ما فى حوزته من امكانيات ووسائل لنقل الرسائل الى الآخرين. فقد استخدم خلال فترات تطوره الاولى الاشارات الصوتية واشعال النار والدخان وتعبيرات الوجه ودقات الطبول وغيرها من الوسائل التى يفهما جميع الافراد فى الجماعة لتدل على أشياء معينة كالجوع أو العطش، أو التنبيه الى خطر معين أو غير ذلك من الافكار والاحساسات المختلفة، ثم استخدم الانسان مع تطور الرموز البصرية Visual Symbols كوسيلة للتسجيل والنقل والاتصال.

وهذا لايعنى أن اللغة اللفظية كوسيلة اساسية للاتصال يمكن الإستغناء عنها طالما أن لها بعض العيوب ولكن ينبغي أن ندرك أن ذلك يعنى أنها ليست الوحيدة ولكن، يمكن الاستعانة بجانبها بلغات أخرى وهى التى تطلق عليها اللغة غير اللفظية التى يمكن أن يكون لها أثرا كبيرا بل وفى كثير من الاحيان قد يظل أثرها أكثر من اللغة اللفظية مثل استخدام الصور أو الرسومات التوضيحية المختلفة أو المجسمات، ولعل الصور والموسيقى والنحت أمثلة من وسائل غير لفظية استخدمها الانسان منذ القديم للتعبير عن معانى وأفكار واحساسات يصعب عليه أن يعبر عنها بدقة عن طريق اللغة اللفظية.

وفى الواقع ليس هناك فى كثير من الحالات فصل تام بين اللغات اللفظية وغير اللفظية، فالاناشيد مثلا ليست كلاما فقط (لغة لفظية) دالما هى فرع من الكلمات والموسيقى والحركة والانفعالات وتعبيرات الوجه (لغة غير لفظية).

٥ - أنواع الاتصال وفقاً لمدى الرسمية :-

وينقسم إلى :-

• اتصال رسمي.

• اتصال غير رسمي.

١- الاتصال الرسمي :-

وهو الاتصال الذى يرتبط بالبناء التنظيمى الرسمى للمنشآت. ويعتبر أهم عمليات الإدارة بصورة عامة والعلاقات العامة بصورة خاصة. ويلاحظ تنوع المادة التى تنتقل عبر شبكات هذا النوع من الاتصال .. إذ تتضمن :-

أ - البيانات أو الحقائق الخاصة بالوضع الجارى والمشكلات والأهداف.

ب - الآراء والمقترحات والخبرات والتجارب.

ج - المعلومات الخاصة بالأهداف والسياسات والأحداث.

د - مادة حافزة وعاطفية نذكر منها :- مشاعر التأييد أو التقدير أو الرفض.

هـ - الأهداف والأغراض.

ونظراً لتنوع طبيعة المادة ولتعقد عملية الاتصال هذه إذ تتضمن نواحي كثيرة (كما يقول : هوفلاند وجانيس وليلي ١٩٥٣) منها توصيل التعليمات من المرسل إلى سامعها والهدف المقصود منها. ومنها استقبالها وفهمها ومنها قبولها أو رفضها. ولهذا فإن عملية الاتصال كثيراً ما تفشل فى المؤسسات وبخاصة عندما تكون هناك مشاعر ساخطة بين أعضاء المنظمة مما يخلق عقبات خطيرة فى طريق توصيل المعلومات وقبولها سواء بالنسبة للمسئول عن المنظمة أم بالنسبة لإدارة العلاقات العامة المسئولة عن نجاح نظم الاتصالات فى المنشأة وفاعليتها.

ووفقاً لاتجاه سريان المعلومات يصنف علماء الإدارة شبكة الاتصال الرسمى إلى ثلاثة أنواع كمايلي :-

(١) الاتصال الهابط :-

- وهذا الاتصال يتدفق من قمة التنظيم الى أدنى المستويات الإدارية وتتوقف عليه حياة المنشأة .. إذ أنها بدونها تتوقف تماماً عن أداء وظيفتها .. وأنماط الرسائل التي تتدفق عبر شبكة الاتصال الهابط أى من الرئيس أو الممثل إلى المرعوسين تتضمن الموضوعات الآتية:-
- أ - توجيهات محددة حول تعليمات أو مهمات أو حول أداء العمل.
 - ب - معلومات مصممة لتحقيق الفهم للمهمة وعلاقتها بمهام المنظمة الأخرى.
 - ج - معلومات حول إجراءات المؤسسة وممارستها وتتضمن سياسات وقوانين ولوائح خاصة بالمؤسسة أو التنظيم.
 - د - رجوع الصدى إلى المرعوسين فيما يتعلق بأداء عملهم.
 - هـ - رسائل دعابة مصممة بهدف تحفيز المستخدمين وجعلهم يشعرون بالالتزام نحو أهداف المؤسسة.

(٢) الاتصال الصاعد :-

وهو الاتصال الذي يتمثل في الرسائل الصاعدة من المرءوسين إلى رؤسائهم ويتضمن تقديم معلومات حول :-

أ - مايريد الشخص قوله عن نفسه وأدائه ومشاكله.

ب - مايريد الشخص قوله عن الآخرين ومشاكلهم.

ج - مايريد الشخص قوله حول ممارسات المؤسسة وسياساتها.

د - مايريد الشخص قوله حول مايجب عمله وكيف يمكن أن يعمل.

ويغيد هذا الاتصال الإدارة في التحقق مما إذا كانت المعلومات التي أرسلتها تم استقبالها واستيعابها .. وكذلك حول مدى اتخاذ إجراءات التنفيذ.. فهو يغيد المرءوسين في تحقيق نواتهم ويريدهم من التوتر العاطفي ويجعلهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة. وأهم الوسائل التي يستخدمها هذا النمط من الاتصال التقارير والمجلات والشكاوى والمقابلات والاستفتاء.

(٣) الاتصال الأفقي :-

ونعنى به الاتصال الذي يتم بين اثنين من أعضاء المؤسسة التسلسل التنظيمي كاتصال رؤساء الأقسام فيما بينهم. وهذا النوع من الاتصال يوفر على هؤلاء مشقة الاتصال عبر التسلسل الهرمي. فمدير العلاقات العامة يتصل بمدير الإعلانات أو الإنتاج لأنه إذا لم يتح له هذا الاتصال فمن الممكن أن يتم عبر مديرو المؤسسة.

والأصلال الرسمي تحدد كتيبات التنظيم في المشروع .. إذ تحدد من الذى يكلف بالكتابة إلى أشخاص معينين. أو هيئات محددة.. ومن الذى يوكل إليه إعداد التقارير اللازمة لسير العمل في مختلف الظروف والمواقف.. ومن الذى يقع عليه عبء تحضير وتوفير وإعداد المعلومات الجاهزة للاستخدام عن شتى

الموضوعات الخاصة بالعمل والعاملين، ويلاحظ أن نظام الاتصال الرسمي تحكمه بعض القيود التي من شأنها أن تضعف من فعاليته في المجالات الإدارية .. فضلا عن أن خطوطه كثيرا ما تكون جامدة وبطيئة وعديمة المرونة وغير مجبرة تعبيريا كافيا عن الحاجات الحقيقية في التنظيم.

ولهذا يؤكد الخبراء ضرورة اتساع رقعة الاتصال لمتنوع نظاما آخر يساعد ويدعم الاتصال الرسمي وهو الاتصال غير الرسمي.

٢-٥ الاتصال غير الرسمي :-

ويحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال ويعتبر جزءا من حياة المنظمات. ولا يمكن للإدارة إغفال وجوده إذ يحقق أهدافا لاتتفق وأهداف الاتصالات الرسمية بل وقد يعمل على تعطيل الاتصالات الرسمية. ولا يعني هذا أن الاتصال غير الرسمي لابد وأن يتم في غير أوقات العمل أو خارج التنظيم .. ولكن يعني أن الوصول إلى المعلومات يتم من خارج منافذ الاتصال الرسمية .. ورغم مايسببه هذا الاتصال من مشاكل ومضايقات للإدارة .. وعرقلته لمهقتها في التنسيق بنقل معلومات غير دقيقة عن طريق اللقاءات غير الرسمية والإشاعات والأخبار الكاذبة.

مميزات الاتصال غير الرسمي :-

أ - يكمل مسيرة الاتصال الرسمي في كثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات ويخفف من عبء التعطيل عن الرئيس العام للمشروع.
ب - يدعو إلى استكمال كثير من المعلومات والبيانات التي يتحذر أحياناً على الاتصال الرسمي استيفائها.

ج - يمهّد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطوير.

د - ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم لثقافة العمل.

هـ - يساعد على تيسير عملية التفاوض مع النقابات العمالية.

و - يستخدم في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي.

ز - يخلق التوازن مع التغيرات المحيطة بجو العمل بطريقة أيسر وأسرع.

ومن هنا تنشأ مسؤولية الإدارة نحو الاعتراف بأداء الاتصال غير الرسمي كما يقول دكتور محمد عليش في حل مشاكل العمل والعاملين .. ويحدد مسؤولية الإدارة تجاه الاتصال غير الرسمي فيما يأتي :-

أ - معرفة مدى تأثير الأعمال والسلوك والتصرفات والقرارات داخل التنظيم على الاتصال غير الرسمي حتى يمكنه اتخاذ الاحتياجات اللازمة للاستفادة منه في نجاح كافة الجهود.

ب - الوقوف على قنوات هذا الاتصال تمهيداً لدراستها وتحليلها وبالتالي تيسير سبل الانتفاع بها.

ج - محاولة معايشة هذا الاتصال والاستفادة من الإصغاء إليه. ويرتبط هذا الإصغاء بضرورة العناية والحرص على تفسير وشرح بيانات ومعلومات

واتجاهات أطراف هذا الاتصال في كافة النظام أو بين المستويات الإدارية بعضها البعض وبين العاملين أنفسهم.

د - محاولة معرفة أصحاب النفوذ من العاملين في هذا الاتصال حتى يتيسر للإدارة التعامل معهم كلما دعت الضرورة ذلك. مع تغذيتهم بالحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة.

وبهذا تضمن الإدارة سلامة الاتصال وخلوه من الأخطاء والتضليل وتشويه الحقائق .. ووقف انتشار الإشاعات المغرضة والضارة بمصالح العمل.

الفصل الرابع

وسائل الاتصال

تمهيد :-

تعتبر وسيلة الاتصال عنصر أساسي في عملية الاتصال . ولقد شهد العصر الحديث تقدماً ملحوظاً في وسائل الاتصال سواء من حيث الوفرة أو من حيث مدى فاعليتها وسهولة استخدامها . ونتيجة لأن هذه الوسائل أصبحت كثيرة ومتنوعة ، ولذلك فقد استقر الرأي على تصنيفها في مجموعات بحيث يسهل دراستها وفهمها ، وليس هناك تصنيف واحد لهذه الوسائل ، ولكن هناك أكثر من تصنيف .

وتختلف الأسس التي يتم عليها هذا التصنيف ، ونعرض فيما يلي بعض هذه الأسس :

١. الهدف من الوسيلة : قد يكون أساس لتصنيف ووسائل الاتصال إلى وسائل ترفيه ، ووسائل تثقيف ، ووسائل توعية .. الخ .
٢. الحواس المتأثرة : قد يكون أساس لتصنيف وسائل الاتصال إلى وسائل سمعية ، ووسائل بصرية ، ووسائل سمعية وبصرية .
٣. عدد الأفراد المتأثرين : قد يكون أساس لتصنيف وسائل الاتصال إلى وسائل للاتصال بالأفراد ، ووسائل للاتصال بالجماعات ووسائل للاتصال بالجمهور .
٤. ما تحتاجه الوسيلة من أجهزة لاستعمالها : قد يكون أساس لتصنيف وسائل الاتصال إلى وسائل آلية ، ووسائل غير آلية ، أو وسائل سلكية ووسائل لاسلكية .
٥. موقف الدارس / المستقبل : قد يكون أساس لتصنيف وسائل الاتصال إلى مجموعة الوسائل النظرية ، ووسائل الملاحظة ، ومجموعة العمل .
٦. الواقعية : قد تكون درجة الواقعية أساساً لتصنيف وسائل الاتصال إلى مجموعة وسائل الرموز ، ومجموعة الوسائل السمعية والبصرية .

والتصنيف الأخير هو ما سوف نعتد عليه عند مناقشتنا لوسائل الاتصال. ويجدر بنا الإشارة في هذا الصدد إلى توضيح الفرق بين " وسيلة الاتصال " وأداة الاتصال " ، إذ يخلط كثير من الناس بينهما ، ويعتقد إنهما شيء واحد .

فالوسيلة هي اللغة أو الرموز التي يتحقق عن طريقها المشاركة في المعلومات والخبرات والمهارات مثل المحاضرة والندوة والمناقشة ... الخ .

أما الأداة فهي ما تحتاجه الوسيلة لإمكان استعماله وإنتاجها ، فالقلم الميماني وسيلة من وسائل الاتصال ولكن لا يمكن مشاهدة القلم بدون جهاز العرض الميماني وشاشة ، وسماعة وتوصيل كهربائية .

أولاً : مجموعة وسائل الرموز :

وتتضمن هذه المجموعة كل الوسائل التي تعتمد أساساً على الرموز في توصيل الفكرة أو المعنى أو المفهوم المطلوب إلى من يهمه ذلك . والرموز قد تكون كلمة أو عدد أو حرف أو إشارة أو علامة مثلما أتفق على استخدامها لتدل على معنى أو شيء معين . فكلمة مدرسة مثلاً ليست المدرسة ذاتها ولا تشترك معها في أية صفة من صفاتها دائماً ترمز إلى هذا الواقع وتنبئ عنه .

وعلى ذلك فالرموز هي العلامات أو الإشارات أو الكلمات التي يستعملها الفرد ليعبر بها عن المواقف التي عاشها والخبرات التي اكتسبها . ولقد توصل الإنسان من خلال مراحل حياته في العصور المختلفة إلى رموز عديدة . فقديمًا كان يعتمد الإنسان على الحركات اليدوية ليعبر بها عما يريد من الآخرين . وفي مرحلة أخرى استخدم إشارات أو علامات معينة في تفاهمه مع من يعيش معهم . وهكذا توصل الإنسان مع مرور الوقت إلى عدد غير محدود من الرموز لعل من أهمها الكلمة المنطوقة وأخيراً الكلمة المكتوبة .

وسوف نقصر كلامنا في هذه المجموعة من الوسائل على الوسائل اللفظية فقط — أي الوسائل التي تعتمد أساساً على كلمات سواء مكتوبة أو غير

مكتوبة في توصيل معناها — نظراً لأن هذا النوع هو الشائع الاستعمال بين الناس في أكثر من مجال .

والوسائل اللفظية يمكن تصنيفها إلى نوعين :

١. وسائل لفظية غير مكتوبة أو غير مطبوعة . ومن أمثلة ذلك المقابلات الاجتماعية — الاجتماعات — المحاضرات — الندوات — المناظرات — المؤتمرات .
٢. وسائل لفظية : مكتوبة أو مطبوعة . ومن أمثلة ذلك النشرات — الخطابات — المذكرات — للمجلات — الكتيبات — المراجع — الكتب — القصص — صحف الحائط .

(١) مميزات وعيوب هذه الوسائل :

(١-١) مميزات الرموز :

تتميز هذه الوسائل بعدد من المميزات منها :

أ — الرموز عامة والوسائل اللفظية خاصة يمكن أن تصالح وحدها في عمليات التفاهم والتعلم التي تدور حول مواقف أو موضوعات مألوفة لمن نتعامل معهم أي المواقف التي سبق أن عاشوها أو جربوها ولديهم خبرة كافية عنها في مثل هذه الحالات يستعمل الإنسان الرمز ليحبر عن الحقائق أو الأشياء التي يريد لها أو ليتفاهم مع الآخرين بشأنها بدلاً من أن يحمل هذه الأشياء وينقلها من مكانها إليهم كي يوضح لهم ما يريد .

فالرجل الذي يريد أن يشتري إردبا من القمح لا يذهب إلى للتاجر حاملاً معه إردبا من القمح ليقول له أعطني مثل هذا . بل يكفي أن يقول له أعطني إردبا من القمح ونتيجة للخبرة المشتركة بينهما حول معنى للكلمة إردب ومعنى كلمة قمح سوف يقوم بوزنه وإعطائه له مباشرة .

ب - تساهم هذه الوسائل في اختصار الوقت والجهد والتكاليف اللازمة للتفاهم مع الآخرين .

ج - تساعد هذه الوسائل في توضيح وتدعيم عملية اكتساب المعرفة عن طريق الخبرة الهادفة المباشرة التي تعتمد على ممارسة الفرد للواقع ذاته . فالفرد لا يستطيع أن يكتسب مهارة في السباحة إلا من خلال قيامه بنفسه بممارسة السباحة ذاتها . إلا أن مجموعة الوسائل اللفظية تساعد في ممارسة الواقع ذاته عن طريق فهم الأسس الصحيحة للسباحة .

د - تساعد هذه الوسائل في المحافظة على التراث الاجتماعي والثقافي ونقله من جيل إلى جيل . وهذه العملية تساعد على بقاء المجتمع واستمراره وتقدمه .

(٢-١) عيوب الرموز :

من أهم عيوب هذه الوسائل أنها لا تصلح وحدها في عمليات مثل الترويج والتفاهم والتوجيه والتعليم في المواقف الجديدة على الناس ، وهي المواقف التي لم يسبق لهم أن جربوها أو عاشوها أي ليست لديهم خبرة حسية عنها . ذلك لأن الإنسان بطبيعته غير قادر على إدراك فكرة أو موضوع أو شيء جديد عليه دون أن يحس به أصلا ، أي يكون هناك تأثيرات حسية يتلقاها من هذا الشيء أو الحقيقة المطلوبة .

ومن التجارب العملية التي تؤكد أن الكلمات وحدها لا تصلح في المواقف الجديدة ، التجربة التي قامت بها إحدى المجلات الأجنبية ، وهي مجلة (باريد Parade) وتتلخص هذه التجربة في أن المجلة قد أعطت لثلاثة من أشهر الرسامين في أمريكا وصفا لفظيا مجردا عن حيوان لم يسبق لهم مشاهدته أو معرفته يعرف بأكل النمل) . وطلبت منهم قراءة الوصف بعناية ثم التعبير بالرسم عما فهموه عن شكل الحيوان . وقد اختارت المجلة هؤلاء الفنانين لأن لديهم مهارة كافية عن كيفية الرسم ، ومن ثم فإنهم سوف يرسمون بدقة ما يفهموه وما

يدور في ذهنهم بالضبط ، وبهذا يمكن الحكم على مدى فهمهم في هذه الحالة .
وقد أوضحت هذه التجربة ما يلي :

— أن كلا منهم رسم شكلا للحيوان يختلف عمل رسمه زميله ، أي أن ما فهموه عنه ليس مشتركا أو واحدا فيما بينهم . ومن ناحية أخرى جاءت رسوماتهما مخالفة كثيراً عن الشكل الحقيقي لهذا الحيوان . أنهم بهذا جعلوا الحيوان ثلاثة أشكال ، بينما في الحقيقة هو شكل واحد . أن هذه النتيجة جاءت بسبب أن الموقف جديد عليهم ، لهذا تحذر عليهم للفهم الملميم .

لهذا يقال أن الرموز وحدها لا تكفي لتوضيح أو تفسير أو تعليم الأفراد موضوعات جديدة عليهم ، دون أن تتوفر لديهم خبرات حسية عنها .
من هذا التفسير يتبين ما يلي :

- أ. أن الإنسان لا يأخذ المعاني من الرموز أو الألفاظ أو الكلمات وحدها .
- ب. أنه عندما يقرأ الإنسان كلمة أو يسمعها فإنه يضع فيها ما يدل عليه بقدر ما لديه من خبرات عن مدلولها أو مفهومها .
- ت. أنه من الصعب على أي إنسان أن يفهم ما يدل عليه الرمز أو اللفظ دون أن يكون لديه خبرة حسية مصاحبة أو سابقة عنه .

وهذا لا يعنى أننا ننكر أهمية الوسائل اللفظية ، وإنما الهدف هو التتبيه إلى عدم جدواها في بعض المواقف . ولهذا يجب مراعاة ما يلي :

- في المواقف المألوفة على من نتعامل معهم من الأفراد والجماعات ، فإنه يمكن الاستعانة بوسيلة أو أكثر من هذه الوسائل للتفاهم معهم .
- أما في المواقف الجديدة على الأفراد فإن هذه الوسائل لا تكفي وحدها لتوضيح المقصود منها ، وإنما يجب الاستعانة بوسيلة أو أكثر من مجموعة الوسائل السمعية والبصرية أو على الأكل الإكثار من الأمثلة الحية .

وسوف نعرض لأهم الوسائل النظرية التي لها أهمية أكثر نسبة للأخصائي الاجتماعي .

١ - الوسائل النظرية غير المكتوبة :

١-١ المقابلات :

تعد المقابلات من وسائل الاتصال الهامة التي لا تستغني عنها أي مهنة من المهن وتبرز أهميتها بالنسبة للخدمة الاجتماعية . لأنها تعتبر الوسيلة الأساسية في خدمة الفرد والتي من خلالها يتصل أخصائي خدمة الفرد بالعملاء أو أحد أفراد أسرهم أو أحد المرتبطين أو المتصلين بهم للتعرف على مشكلاتهم ومساعدتهم من خلالها للتغلب عليها . كما أن أخصائي خدمة الجماعة رغم اهتمامه بالعمل مع الجماعة ككل إلا أنه لا يستغني عن المقابلات التي تتيح له الفرصة للاتصال ببعض أعضاء هذه الجماعة سواء القادة منهم أو الذين يجدون صعوبة في التكيف مع الجماعة . إذ يلتقي أخصائي خدمة الجماعة مع قائد الجماعة لكي يساعده على القيام بمسؤولياته القيادية كما أنه يلتقي بالأعضاء الذين يجدون صعوبة في التكيف مع الجماعة لمساعدتهم على التغلب على الصعوبات التي تعوق تكيفهم .

ورغم أن أخصائي تنظيم المجتمع يهتم بالعمل مع المجتمع ككل ولصالح هذا المجتمع إلا أنه يستخدم المقابلة للاتصال بقيادة المجتمع أو قادة اللجان أو غيرهم من القادة الشعبية أو الرسمية ، لتحقيق أهداف تتصل بالمجتمع ككل .

كما أن الأخصائي الاجتماعي حينما يقوم بإجراء بحث ودراسات على سكان المجتمع فإنه يستخدم المقابلة كوسيلة للاتصال بالمبحوثين لجمع البيانات والمعلومات منهم وعندهم كي يصل في النهاية إلى تحليل هذه البيانات واستخلاص النتائج الخاصة بتلك الدراسات أو البحوث وغاية الأمر أن المقابلات تعد من الوسائل الهامة لاتصال الأخصائي الاجتماعي بعملائه أو بقيادة المجتمع .

(١) المقصود بالمقابلة :-

تعرف المقابلة بأنها تفاعل لفظي يتم بين فردين في موقف مواجهة بحيث يحاول واحد منهما أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر ، والتي تدور حول خبراته وآرائه ومعتقداته .

وهناك تعريف لآخر يشير إلى أن المقابلة : التبادل اللفظي وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين .

وهناك تعريفات عديدة للمقابلة لا يتسع المجال لحصرها إلا أن هذين التعريفين وغيرهم يمكن أن نستوضح منهم أهم الخصائص الأساسية للمقابلة :-

أ. التفاعل الاجتماعي بين أطراف المقابلة ، يعني تبادلاً وأخذاً وعطاءاً .
ب. أن هذا التبادل يرتبط بالمحادثة اللفظية وما يصاحبها من تعبيرات وإيماءات وسلوك .

ت. إنها تسعى لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العديدة فقد تكون أهدافاً خاصة بمسح تحور الأشياء أو الأشخاص بقصد البحث العلمي . أو بأهداف دراسية أو تشخيصية أو علاجية كما في خدمة الفرد .

ث. إنها تتضمن مواجهة كمقدمة ضرورية للتفاعل بين المشتركين فيها .

(٢) أنواع المقابلات :-

تباينت أنواع المقابلات لدى المؤلفين والكتاب بتباين معاييرهم في التصنيف التي غالباً ما يحددها المجال الذي تمارس فيه هذه المقابلات بل يحدث هذا التباين بين الكتاب في داخل المجال الواحد . لذلك سوف نتناول بعض هذه التصنيفات فقط :

(١-٢) معار العد :-

أ. مقابلة فردية وهي التي تجرى مع فرد أو شخص واحد والأمتلة على ذلك عديدة مثل مقابلة الأخصائي مع العميل في خدمة الفرد أو أحد أفراد أسرته

أو مقابلة أخصائي تنظيم المجتمع مع أحد قادة المجتمع أو مقابلة الباحث مع واحد من المبحوثين .

ب. مقابلة جماعية . وهي التي يتم عقدها مع أكثر من شخص واحد وأيضا الأمثلة على ذلك عديدة مثل مقابلة أخصائي خدمة الفرد للآب وأبنة أو الزوجة وزوجها وكذا مقابلة أخصائي تنظيم المجتمع لعدد من قادة المجتمع للشخصيين أو الطبيعيين وغيرهم من القادة بحكم وظائفهم .

(٢-٢) معيار التقنين :-

- أ. مقابلة مقننة حيث يتم فيها تحديد كل أسئلة المقابلة تحديدا دقيقا مسبقا .
- ب. مقابلة غير موجهة أو غير مباشرة : ومنها يترك القائم بالمقابلة الشخص الآخر أن يتكلم بحرية كاملة ويعبر فيها عن نفسه . : يطلق على هذا النوع اسم المقابلة الحرة .
- ت. مقابلة بورية وهي التي يكون مع القائم بها قائمة بالأسئلة والموضوعات التي يسعى إلى تطبيقها ، مع ترك طريقة توجيه الأسئلة بحسب تقديره للموقف .

(٣-٢) معيار الغرض من المقابلة :-

- أ - مقابلة جمع المعلومات The information gathering interview ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى الحصول على المعلومات من بعض الأشخاص ويستخدم هذا النوع من المقابلات الصحفيين للحصول على أخبار وقصص من الأفراد ، وأفراد البوليس للتحري عن قضية معينة ، والأخصائيين الاجتماعيين للحصول على معلومات عن العميل الجديد .

ب - مقابلة حل المشكلة Problem Solving Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى حل مشكلة مشتركة بين طرفي المقابلة (القائم بالمقابلة والشخص الآخر) ، وهذا النوع من المقابلات يستخدم بصورة أكبر في مجال الأعمال والصناعة .

ج - مقابلة التوجيه The Counseling Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى توجيه ودعم وإرشاد الشخص المراد مقابلة Interviewee . ويستخدم هذا النوع من المقابلات الأخصائيين النفسيين ، والأخصائية الاجتماعية في المدارس .

د - مقابلة الإقناع The Persuasive Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى تغيير سلوك أو معتقدات الأفراد ولكي يتمكن القائم بالمقابلة إقناع الشخص الآخر بأمر من الأمور ، يجب أن يكون لديه رصيد كاف من المعلومات والبيانات عن الموضوع الذي يريد أن يقتنع به الشخص الآخر ، وأن يكون قادر على الرد على كل استفساراته وتساولاته واعتراضاته حتى يكون قادر على إقناعه .

هـ - مقابلة التقييم The Appraisal Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى توضيح نقاط القوة والضعف في أداء الشخص المراد تقييمه وفي هذا النوع من المقابلات يجب أن يبدأ القائم بالمقابلة بتوضيح نقاط القوة في أداء الشخص المراد تقييمه .

ويجدر الإشارة هنا إلى أن المقابلة في خدمة الفرد يمكن تقسيمها من حيث معيار الغرض إلى مقابلة دراسية ، ومقابلة تشخيصية ومقابلة علاجية . وإن كان ليس هناك فصل كامل بين الدراسة والتشخيص والعلاج ، وإنما يمكن القول أن المقابلة يغلب عليها الطابع الدراسي أو التشخيصي أو العلاجي .

(٢-٤) معيار نوع الأشخاص :-

يمكن تقسيم المقابلات من حيث نوع الأشخاص الذين يقابلهم الأخصائي

الاجتماعي وتشمل :

- أ - مقابلة العميل .
- ب - مقابلة أحد أفراد أسرة العميل .
- ج - مقابلة مصادر المعلومات الأخرى .
- د - مقابلة الخبراء .

(٢-٥) معيار التوقيت :-

ويمكن تقسيم المقابلات من حيث التوقيت كما في خدمة الفرد إلى :-

- أ- مقابلة البيت والاستقبال .
- ب- المقابلة الأولى .
- ت- المقابلة التالية .
- ث- المقابلة الختامية .
- ج- المقابلة المتتالية .

٣- قواعد المقابلة :-

هناك بعض القواعد التي يجب مراعاتها عند استخدام المقابلة كوسيلة

اتصال منها :-

(٣-١) التحضير للمقابلة :-

ويقصد بالتحضير للمقابلة أي الأعداد لها . ويتضمن ذلك :

- أ - تحديد أهداف أو أغراض المقابلة : إذ أن أي عملية اتصال ينبغي أن تكون هادفة أي تسعى إلى تحقيق هدف محدد وواضح في ذهن القائم بالقائم والطرف الآخر في المقابلة . وتحديد الهدف يساعد على أن يكون للتفاعل الاجتماعي فسي

المقابلة موجهها نحو تحقيق هذا الهدف كما يمكن قياس مدى نجاح أو فشل المقابلة في ضوء مدى تحقيقها للهدف أو الغرض الذى حدد لها .

ب - تحديد مكان المقابلة : ينبغي أن يكون مكان المقابلة معلوما لدى طرف المقابلة وأن يكون مكان المقابلة معدا بحيث يسمح بإجراء المقابلة ويمثل هذا الأعداد في أن يكون بعيدا عن الفضوليين والضوضاء وأن يتوفر الأضاءة المناسبة .

ج - تحديد نوع المقابلة هل هى مقنعة أو حرة أو نصف مقنعة .

د - التهيؤ للمقابلة : بمعنى أن يعد القائم بالمقابلة الأسئلة التى سوف يوجهها للطرف الآخر فى المقابلة ، وأن يستعد للأجابة عما يتوقعه من تساؤلات عن الشخص الذى سوف يقابله .

(٢-٣) اجراء المقابلة :-

ويتضمن اجراء المقابلة عددا من العمليات الأساسية الآتية :

أ - بداية المقابلة - وتعتبر مرحلة استطلاعية تمهد لطلب المقابلة . ففي خدمة الفرد مثلا يبدأ الأخصائى الاجتماعى المقابلة بالأطمئنان على ظروف العميل والاستماع إلى ما قد يكون قد استجد من مواقف جديدة لمناقشة الخطوات التى سبق الاتفاق عليها فى المقابلة المتابعة . وتتميز هذه المرحلة بأن القائم يستفيد منها ليحدد اتجاهه فى المقابلة فهى تعتبر مفتاح الحديث فى المقابلة .

ب - مرحلة التفاعل الحقيقى - وهى المرحلة التى تشغل معظم المقابلة لان فيها يتم التفاعل الحقيقى بين طرفى المقابلة وتطور فيها المناقشات وتظهر فيها الأنفعالات ويتحقق فى هذه المرحلة معظم اهداف المقابلة واغراضها التى عقدت من اجلها . وينبغى أن تتركز المناقشة حول موضوع واحد وعند الانتهاء منه ينتقل إلى مناقشة موضوع آخر إذ أن مناقشة عدة موضوعات فى وقت واحد

يؤدي إلى التشبث بالنسبة للجهد والوقت وتصبح المناقشة سطحية غير متعمقة
فلا يحدث التأثير المطلوب .

ج - مرحلة انتهاء المقابلة :-

قد يعتقد البعض أن المقابلة امرأ سهلاً يسيراً . إلا أنه من الضروري إنهاء
المقابلة في جو ودي لا يقل الأهتمام به عن الجو السائد أثناء المقابلة ، وتتميز هذه
المرحلة بتهيئة التفاعل والأقلال من المناقشة ومحاولة تجميع وتخليص مآدارات
حوله المناقشة في المرحلة السابقة وما انتهت إليه من اتفاقات وتأكيدهما وتحديد
الخطوات التي ستتخذ لحين المقابلة التالية إذا كانت هناك مقابلات تالية .

(٣-٢) ما بعد المقابلة :-

(أ) تسجيل المقابلة :-

بعد تسجيل المقابلة عملية هامة من العمليات الأساسية في المقابلة
وهناك أساليب متعددة للتسجيل وعلى القائم بالمقابلة ان يختار الأسلوب الذي
يمكن تحقيق أهدافه وأغراضه .

ب - تطيل المقابلة :-

وفي هذه المرحلة يتم تحليل المناقشات التي دارت في المقابلة ومدى
تحقيقها لأغراض المقابلة وأهدافها .

١-٢ الاجتماعات :-

تعتبر الاجتماعات واحدة من وسائل الاتصال الذي يتيح الفرصة
للأعضاء المشتركين للتفاعل الاجتماعي والمناقشات والحوار وتبادل الرأي .
ولذلك فانها تعد واحدة من الوسائل الهامة في الخدمة الاجتماعية خاصة في خدمة
الجماعة وتنظيم المجتمع . إذ أن جزءاً كبيراً من أنشطة الجماعة وتنظيم المجتمع
يمكن تحقيقها من خلال الاجتماعات وليس هناك شكل وهدف واحد لكل
الاجتماعات بل أن للاجتماعات اشكال وأهداف مختلفة .

فمن حيث الشكل ، فقد تكون اجتماعات محددة مثل اجتماعات الجماعات المختلفة سواء في الأندية الاجتماعية أو المدارس وكذلك الاجتماعات الأسرية واجتماعات مجالس الادارة واجتماعات اللجان في تنظيم المجتمع . وقد تكون اجتماعات عامة مثل لاجتماع جميع اعضاء مؤسسة ما ، أو لاجتماعات العاملين في المصنع أو أعضاء الجمعية العمومية لأحدى الجمعيات الاجتماعية .

وقد تكون الاجتماعات دورية أي لها صفة الانتظام في عدها متعلما يحدث في الاجتماعات العادية التي تنعقد في الجمعيات العمومية للجمعيات والمؤسسات المختلفة ، وقد تكون مؤقتة أو طارئة لتحقيق هدف معين محدد .

أما من حيث الهدف ، فقد يكون هدف الاجتماع هو التعارف بين الاعضاء أو لدراسة مشكلة أو لاثارة انتباه واهتمام الاعضاء لمشكلة ما بهدف الوصول الى رأى أو قرار معين فيها .

(١) المقصود بالاجتماع :-

الاجتماع عبارة عن اشتراك عدد كبير نسبيا من الأفراد في لقاء لتحقيق

هدف أو اهداف معينة .

(٢) أهمية الاجتماعات :-

أ - تهيه الفرصة للتبادل الفكرى بين الاعضاء وتساعد على تحقيق وحدة الفكر والشعور والسلوك بين الاعضاء .

ب - تعتبر موقف مناسب للتدريب على الحياة الديمقراطية واحترام رأى الأغلبية .

ج - تثير الاعضاء لمحاولة للتفكير في المشاكل وتقويم آرائهم في ضوء الاراء للجديدة والحقائق التي تقدم أثناء الاجتماع .

د - يتيح الفرصة للاستفادة من أكبر عدد من الخبرات باعتبار هذه الخبرات هي مصدر قوة الجماعة واستمرارها لتحقيق اهدافها .

هـ - تهيئة القوم للاعضاء لتقدير التفكير والمعمل التعاونى وتزويد من اهتمامهم والتزامهم بالقرارات والآراء التى يتفق عليها فهى قراراتهم وليست مفروضة عليهم .

و - تحقق الاجتماعات علاقة اجتماعية ينبغي ان تمارس بدقة وعناية وينبغي ان يتوفر للاخصائى الاجتماعى المهارات الأساسية والقدرة على تنظيم اجتماعات نلجحة .

٢ - خطوات تنظيم الاجتماعات :-

(١-٢) مرحلة الإعداد :-

وهى المرحلة التى سبق عقد الاجتماع وفيها تجرى عدد من الاجراءات التى لها اهميتها منها :

أ - اختيار موضوع يهتم به الاعضاء شخصيا أو يتصل بما يقومون به من نشاط أو له قيمة اجتماعية فى بينهم المحلية أو القومية : وتكمن أهمية هذا الاختيار فى أنه سوف يشجعهم على الحضور والاهتمام بالموضوع أو الموضوعات لأنها تقابل حاجات عندهم .

ويرتبط بهذا الاجراء تحديد الهدف من مناقشة هذا الموضوع أو تلك الموضوعات فى هذا الاجتماع ، فقد يكون تحديد الهدف التوصل إلى قرار أو توصية أو كشف النقاب عنه .

ب - دراسة هذا الموضوع أو تلك الموضوعات وجمع البيانات والمعلومات عنه ، وهذا من شأنه يساعد فى الوصول إلى آراء سليمة ، وقرارات ناضجة وعملية .

ج - تحديد عدد الموضوعات التى ستعرض فى الاجتماع وينبغي أن يرتبط العدد قدر الأمكان مع الوقت المخصص للاجتماع وترتيب هذه الموضوعات بصورة تصبح صالحة للمناقشة (جنول الأعمال) .

- د - تحديد تاريخ ووقت الاجتماع بما يناسب الاعضاء وظروف عملهم .
- هـ - إذا كان هذا الاجتماع ليس له صفة الانتظام والدورية فينبغى تحديد عدد الاعضاء الذين سيحضرون الاجتماع .
- و - توجيه الدعوى الي المدعويين للاجتماع موضعها بها مكان الاجتماع بدقة مع مراعاة أن يكون موعد بدء الاجتماع واضحا وكذا نهايته لكي يساعد المرتبطيـسن باعمال أخرى على حضور الاجتماعات دون خوف من تعطـلهم . وينبغى أن توجه الدعوة للاعضاء فى وقت مبكر (قبل الاجتماع بأسبوع مثلا) .
- ويمكن ان يتم هذا الاجراء عن طريق بطاقات دعوة أو نشرة مكتوبة على المبورة أو التليفون أو المقابلة الشخصية . وفى كل الحالات ينبغى أن يرفق مع بطاقة الدعوى جدول الأعمال والمذكرات التفسيرية .
- ز - فى الخدمة الاجتماعية تعقد الاجتماعات غالبا برئاسة بعض القادة الشـخصيين لذلك ينبغى على الأخصائي الاجتماعي أن يجتمع بمن سررأس الاجتماع لتوضيح كافة الأمور المتعلقة بالاجتماع للمساءلة على فاعليته ونجاحه . ويتم ذلك قبل موعد الاجتماع بوقت مناسب .
- ط - التأكد من اعداد مكان الاجتماع اعدادا مناسبة .
- ظ - اعداد سجل لتوقيع من يحضر الاجتماع من المدعويين حتى يمكن حصر المتغيين منهم .

(٢-٣) مرحلة عقد الاجتماع :-

وهى المرحلة التى يجتمع فيها المدعويين للاجتماع لمناقشة الموضوعات المدرجة فى جدول الأعمال وينبغى أن يراعى فى هذه المرحلة بعض التوجيهات التى تساعد على نجاح الاجتماع منها .

(أ) ينبغي أن يبدأ الاجتماع في الموعد المحدد له لأن في ذلك احترام وتقدير للأعضاء الذين يولطون على حضور الاجتماعات في مواعيدها إلا إذا كان عدد الحاضرين لم يصل إلى العدد القانوني لبدء الاجتماع .

(ب) ينبغي أن تطرح الموضوعات المختلفة للمناقشة طبقاً لما هو وارد في جدول الأعمال فإذا كان هذا الاجتماع هو الاجتماع الثاني أو ما يلي ذلك فينبغي تلاوة محضر الاجتماع السابق لأن ذلك تعريف من كان غائبا فيهما بما حدث من مناقشات وقرارات ، وكذا تذكير بقية الأعضاء بهذا المحتوى والتأكد من صحته وبذا يكون هناك استمرار واتصال في الفهم والمناقشة ثم يتم التصديق على هذا المحضر ، كما يتابع الأعضاء ما تم في القرارات السابقة واتخاذ ما يروونه من إجراءات بشأنها . بعد ذلك يقدم رئيس الاجتماع الموضوع الجديد بكلمة مناسبة حتى يهتئ مناخا مناسباً . يدعو إلى اشتراك الأعضاء في مناقشة هذا الموضوع .

(ت) وهناك بعض المشكلات الشائعة للمناقشة الجماعية منها :-
 - ضعف المشاركة في المناقشة - فقد يوجد أعضاء بينهم الدافع للمشاركة في المناقشات بصورة واضحة وهذا من شأنه أن يقلل من عدد الآراء التي تتيح الفرصة لاختيار أفضلها .
 - عدم التركيز في المناقشة

ومن أمثلة ذلك الخروج عن الموضوع الأصلي المتفق عليه وتفرغها إلى موضوعات جانبية مما يخرج المناقشة عن جوهرها . وبذلك يصعب الوصول إلى قرارات موضوعية يؤدي ذلك إلى إضاعة وقت الاجتماع بدون جدوى .

- الاقراط فى المناقشة :

وتتمثل فى الاستمرار فى المناقشة موضوع ما سبق الانتهاء منه والوصول الى قرار بشأنه أو المبالغة فى مناقشة موضوع رغم وضوحه مما يودى إلى ضعف فاعلية المناقشة وجداها •

- سيطرة فرد واحد على المناقشات أو احتكار المناقشة :

وغالبا ما يصدر ذلك من نوى المصلحة والنفوذ ، أو من الأفراد الذين يتصف سلوكهم بالرغبة أو حب السيطرة فى الموضوع الواحدة ، قبل الانتهاء من الأولى وتلخيصها وبذلك يضمن الرئيس استمرار وتسلسل المناقشة وانتظامها وترابط الأفكار ولهم الأعضاء لها •

كما ينبغي إلا يفرد احد الأعضاء بالمناقشة دون آخرين بل ينبغي أن تعطى الفرصة لجميع الأعضاء لكي يبدى كل منهم قدر الإمكان برأيه فى الموضوع حتى يصير واضحا وقد يتطلب ذلك تنشيط الأعضاء الذين لا يشتركون فى المناقشات والحد من القراط بعض الأعضاء فى المناقشة •

- ينبغي أن ينتهى الاجتماع فى الموعد المحدد لنهايته •

- ينبغي تسجيل ما دار فى الاجتماع من مناقشات هامة ومن قرارات تم التوصل إليها •

(٣ - ٢) مرحلة ما بعد الاجتماع (المتابعة) :-

وهى مرحلة التى تلى المرحلة السابقة وفيها تجرى عدد من الاجراءات

من أهمها •

أ- حصر الاعضاء الذين تخلفوا عن حضور الاجتماع •

ب- ارسال محضر الاجتماع لجميع الاعضاء سواء منهم الذين حضروا الاجتماع أو الذين تخلفوا عنه حتى يكونوا على علم بما دار فيه ويمكنهم

متابعة الاجتماعات القائمة • وهذا فضلا عن الاحساس بأهميتهم وشعبورهم
بحاجة المجتمعين إلى جهودهم •

ت- متابعة ما اتخذ من قرارات في الاجتماع حتى يتم تنفيذ اذ يصبح القرار
عديم الفائدة ما لم يأخذ طريقه إلى التنفيذ •

(١-٣) المحاضرات :-

تعد المحاضرات من وسائل الاتصال اللفظية التي تستخدم لنقل قد كبير
من المعلومات لأعداد كبيرة من الأفراد في وقت يمكن تحديده مقدما بدقة .
والمحاضرات لا تسمح بمشاركة الجمهور إلا إذا سمح المحاضرون بذلك ، ولهذا
فإنها ذات أثر محدود في إكساب الجمهور مهارات العمل وبخاصة في العلاقات
الإنسانية .

والمحاضرة من ناحية أخرى نوع من الخطابة وإن كانت تختلف عنها
بعض الشيء مع أنها تعرض الموضوعات العملية التي تخاطب العقل أكثر من
التي تخاطب الوجدان . وتتطلب جمهورا على قدر معقول من الإحاطة
بالموضوع الذي يتناوله المحاضر أو على الأقل له رأي فيه .

(١) وهناك ضوابط ينبغي مراعاتها بالنسبة للمحاضر :

أ. بالنسبة للجمهور ينبغي أن تكون لديه معرفة وإتقان من حيث عددهم
وأعمارهم وحاجاتهم وخبراتهم ، وذلك للإفادة من هذه المعلومات في إعداد
مادته وفي تقديم المفاهيم المناسبة لجمهوره وفي اختيار ما يهم جمهور
المحاضرة ويجذب انتباههم ويثير اهتمامهم بالموضوع .

ب. أن تكون مادة المحاضرة عبارة عن معلومات صحيحة وحديثة وصادقة
وكافية ومنظمة ومتراكبة ومتصلة بالموضوع الرئيسي .

ت. أن يتم في عرضه بالتسلسل .. وأن يشرح كل فكرة بعناية ويدعم شرحه
بأمثلة من واقع المستمعين ، مع غلبة بوضوح الصوت بحيث يكون مسموعا

الجميع ، ومع تجنب الأكثر من الإشارات والحركات أثناء المحاضرة .
 بالنسبة لأسلوب المحاضرة فينبغي أن يتسم بالبساطة والبعد عن التكرار
 واستخدام الكلمات المألوفة وتجنب الكلمات البراقة .
 ث. أن تبدأ المحاضرة بمقدمة مثيرة تساعد على تهيئة أذهان الحاضرين ، وتشد
 انتباههم وتزيد من اهتمامهم للموضوع .

(٢) الإجراءات التنظيمية للمحاضرة : تتضمن هذه الإجراءات تحديد
 الموضوع الذي يهم الجمهور ، وموعد المحاضرة ، وإعداد المكان المناسب ،
 ودعوة المحاضر والجمهور بالوسائل المختلفة ، وتقديم المحاضرة ، وأخيراً
 تقويم المحاضرة لمعرفة مدى تحقيقها للأهداف التي استعملت من أجلها .

(٣) عيوب المحاضرة :

- أ. لا يتيح الفرصة لتوجيه أي غاية فردية لكثرة عدد الحاضرين .
- ب. من الصعب فيها التعرف على مدى استيعاب المستقبليين .
- ت. صعوبة الاحتفاظ بتركيز الجمهور على كلام المحاضرة .
- ث. عدم إتاحتها الفرصة لمشاركة الجمهور في المحاضرة إلا في الحدود
 التي يسمح بها المحاضر .

(٤) مميزات المحاضرة :-

- أ. تدفع الحاضرون إلى الإطلاع على موضوع المحاضرة وذلك إذا قدمت
 بطريقة مناسبة ونجحت في استثارة انتباه الجمهور للموضوع .
- ب. تكوّن حول موضوع له أهميته للجمهور .
- ت. تصلح عندما يكون عدد الجمهور كبيراً .. ولهذا تعد المحاضرات وسيلة
 رخيصة لأنه يمكن دعوة عدد كبير للاستماع لمحاضر واحد ..
- ث. تسمح بتقديم كمية كبيرة من المعلومات بطريقة منطقية ومنظمة
 ومتراكبة وفي وقت قصير .

١-٤ الندوة :-

المقصود بالندوة : هي عبارة عن مناقشة متكاملة يبين مجموعة من المتخصصين في موضوع معين (٧-٥) وجمهور معين في جوانب مختلفة من هذا الموضوع ويتناول المتخصصون الموضوع من جوانبه المتعددة كل منهم يتخلله من زاوية أو من جانب معين . -

ولذلك تعد الندوة من وسائل الاتصال التي تتيح التفاعل بين المرسل (وهم المتخصصون) وبين المستقبل (الجمهور) حول موضوع معين . ولهذه الوسيلة مميزات منها :

- أ. تتيح الفرصة للجمهور للاستماع لأراء أكثر من خبير أو متخصص واحد . ويتوقع هذه الأراء وتعدد المتحدثين يزيد من تشويق وانتباه واهتمام الجمهور بموضوع الندوة وحسن تفهمه لزاواياه المختلفة .
- ب. تتيح الفرصة للمناقشة بين الخبراء والجمهور مما يجعل الاتصال يسير في اتجاهين يعكس المحاضرة التي تسير في اتجاه واحد غالبا .
- ت. تصبح الندوة على درجة عالية من الأهمية إذا كان الموضوع غير مفهوم لأغلب الحاضرين .

ولا شك أن الأخصائي الاجتماعي في حاجة إلى استخدام هذه الوسيلة وذلك حتى يمكن مواجهة مشكلات المجتمع الذي يعمل معه من جوانبها المتعددة عن طريق خبراء متخصصين فيها . فلا شك أن مشكلة كثرة الإنجاب لها جوانبها الدينية والصحية والاقتصادية والتربوية ويمكن معالجة هذه الجوانب بواسطة خبراء فيه .

ورغم ما للندوة من مميزات إلا أنها لها بعض أوجه القصور مثل :-

- أ. الخروج بالمناقشة عن الموضوع إلى موضوعات أخرى هامشية أو جانبية.

ب. اختلال احتكار البعض للمناقشة سواء من جانب الخبراء أو الحاررين من الجمهور .

(١) كيفية تنظيم الندوة :-

(١-١) مرحلة الإعداد :-

وتتطلب هذه المرحلة القيام بعدد من الإجراءات منها :-

- أ. أن يكون للندوة موضوع بحيث يكون محدد تحديدا واضحا ويحقق غرض من أغراض الجماعة أو الجمهور .
- ب. اختيار الخبراء اللازمين للندوة حيث يمثل هؤلاء الخبراء زوايا الموضوع المختلفة . كما يكون أحدهم متخصص في النواحي الاقتصادية والأخر في الجوانب الدينية وآخر في الجوانب الصحية .
- ت. تحديد جماعة أو جمهور الندوة .
- ث. إعداد مكان مناسب لإقامة الندوة حيث يمكن استيعاب الجمهور وتحديد مكان مناسب لها .
- ج. الإعلان عن الندوة ودعوة الخبراء .
- ح. إعداد لجنة سكرتارية لتسجيل الندوة .

(٢-١) مرحلة التنفيذ :-

وفي هذه المرحلة : يبدأ المنظم الندوة في موعدها المحدد سلفا ، بأن يمهّد للموضوع بكلمة مختصرة ثم يقدم الخبراء للجمهور . حيث يقدم كل واحد من هؤلاء الخبراء بإلقاء كلمة عن الجانب الذي يهيمه من الموضوع . ثم يسمح للجمهور بالاستفسارات والمناقشات حتى يمكنهم الإلمام بجوانب المشكلة . وتسمى الطريقة السابقة بالندوة ذات العرض الأولى أي تحدث الخبراء . أولا - ثم السماح بالمناقشة .

أما الطريقة الثانية فتسمى بالننودة ذات المناقشة الأولية : وفيها يتناقش ثلاثة أو أكثر من المتخصصين في الموضوع أمام الموجودين لمدة تتراوح بين عشرة أو عشرين دقيقة . ثم يسمح منظم الندوة للموجودين بالاشتراك في المناقشة .

وهناك طريقة ثالثة بأن يسمح المنظم للموجودين بالاستفسار وتوجيه الأسئلة أولاً ثم يطلب من الخبراء الرد على ما أثير من أسئلة كل منهم في مجال تخصصه .

وينبغي على منظم الندوة أن يجد من خروج الأسئلة أو المناقشات عن موضوع الندوة ، وعليه أيضاً أن يقوم بتلخيص آراء الخبراء ليساعد الجمهور على تكوين صورة أو فكرة عامة سليمة عن الموضوع . ثم ينهي الندوة في موعدها .

(٣-١) مرحلة التقييم :-

وانها يقوم المنظم بدراسة مدى نجاح هذه الوسيلة في تحقيق ما كان يهدف إليه منها ، وقد يستخدم أكثر من وسيلة لمعرفة ذلك ، كان يستخدم الملاحظة . في ملاحظة سلوك الجمهور ومدى ما حدث من تعديل ، أو عن طريق استقاء لمعرفة رأيهم في الندوة ، أو يطلب منهم كتابة تقرير عن رأيهم ومدى استفادة كل منهم من هذه الوسيلة .

٥-١ المناظرات :-

وهي عبارة عن مبارزة كلامية بين طرفين يمثلان فكرتين متعارضتين ومناقشتها من كل الزوايا المختلفة مناقشة نقدية وصولاً للرأي الأسلوب وذلك أمام جمهور لا يعرف الحل الصحيح فيه ويسمح له بالاشتراك في المناقشة . ويقوم بالمناظرة مجموعة من ستة إلى ثمانية أشخاص مختارون لتعميقهم ومقدرتهم على تفهم موضوع المناظرة وبينهم رئيس كفاء مسئول الدرجة

الأولى عن نجاح المناظرة . ويجب عند بداية المناظرة أن تبدأ بداية مشيرة ، لإضفاء صفة الحيوية على المناظرة . ولثناء سيرها يجب على المسئول أن يربط بين النقاط التي تثار ويوجهها توجيهها إيجابيا .. ويجب أن يتحاشى التكلم مرات كثيرة ، كما يشجع على توجيه الأسئلة .

وفيما يلي توجيهات لمن يريد أن يقود مناظرة ناجحة هي :-

- أ. أحمل الأسئلة التي يوجهها السائلون إلى من ترى أنه أقدر على الإجابة عنها من بين الذين يتولون الإجابات .
- ب. لاحظ النقاط التي تكون قد عولجت بمجلة .
- ت. لاحظ التحيز أو قلة الصبر أو الغضب .
- ث. استعمل قليلا من المزاح والفكاهة لتحول دون التوتر .
- ج. ساو بين المناظرين .
- ح. أعد الأسئلة التي يلقيها سائلوها وخاصة أسئلة لماذا وكيف .
- خ. وجه المناقشة بمهارة نحو الهدف المحدد دون أن تسيطر أو تتحكم .
- د. حول إن اقتضى الأمر سؤالا بين المتناظرين إلى الجمهور دون أن تخل بالمناظرة .
- ذ. تجنب إعطاء المتناظرين تعليمات بالتكلم في نواح معينة لفترات معينة حتى لا تغمد المناظرة وتحول إلى جلسة .

(١) مميزات المناظرة :-

- أ. تساعد على زيادة انتباه الجمهور وإتمامه وتنبه لما يعرض من حجج ومعلومات وحقائق لكن عندما يبدأ هذا الجمهور المشاركة في الحوار فمن المحتمل أن يحدث خروج أو تشعب في التطبيقات أو إلقاء بعض الآراء الحادة . ويقتضي الحيلة دون ذلك تصرف حاسم وحكيم من رئيس المناظرة .

- ب. تتيح الفرصة لمشاركة الأعضاء والتفاعل في الاتصال .
 ت. تساعد الجمهور على الإلمام بجوانب الموضوع أو المشكلة بشكل أشمل
 والتعرف على وجهات النظر المؤيدة والمعارضة .

(٢) خطوات تنظيم المناظرة :-

(١-٢) مرحلة الإعداد :-

وعندما يستخدم الأخصائي الاجتماعي المناظرة كوسيلة للتأثير على الجمهور أو لتثقيفه أو لتعليمه أو لاجتذاب تأييده لسياسة أو لموقف أو للوصول إلى الرأي لأصوب في مشكلة ما .. فإن الأمر يحتاج إلى تخطيط وإعداد مسبق لضمان نجاحها .

فبالنسبة لمرحلة الإعداد ينبغي الاهتمام بما يلي :-

- أ. اختيار موضوع أو مشكلة تهم الجمهور الذي سيشارك في المناظرة وتتفق مع الوقت المخصص لها .
- ب. الدقة في اختيار المتناظرين من حيث الخبرة والمركز والمستوى العلمي .
- ت. تحديد دور كل متناظر في المناظرة ومهمته وتوجيه الدعوة إلى المتناظرين .
- ث. تحديد جمهور المناظرة وعدده والإعلان عن المناظرة من حيث الموضوع والمكان والزمان وتوفير الاستعدادات المناسبة لذلك .
- ج. تشكيل لجنة سكرتارية لتدوين ما يجرى في المناظرة وإعداد تقرير بذلك .

(٢-٢) مرحلة التنفيذ :-

أما بالنسبة لمرحلة تنفيذ المناظرة فينبغي مراعاة أن تبدأ المناظرة في موعدها وتقديم الموضوع وتقديم المتناظرين إلى الجمهور . ويحدد لكل متناظر وقت محدد مع مراعاة عدم خروج المناقشات عن موضوع المناظرة . وأن يلتزم الجمهور بالتصرفات السلمية أثناء إبداء الرأي . وتلخيص آراء كل من طرفي

المنظرة بحيث تكون واضحة للجمهور .. ثم ينهى الرئيس المناظرة في موعدها المحدد لها .. ويلاحظ ضرورة تسجيل كل ما دار فيها من كلمات ومناقشات .

(٢-٣) مرحلة التقييم :-

وبعد المناظرة تأتي مهمة تقييم المناظرة وتحديد مدى نجاحها في تحقيق ما تهدف إليه وذلك بالأساليب البحثية المختلفة .

٦-١ المؤتمرات :-

(١) المقصود بالمؤتمر :-

المؤتمر هو "الوسيلة التي تتم بها إقناع الجمهور بفكرة أو موضوع معين أو نتائج عمل معين لكسب تأكيد الرأي العام أو تهيأت الجو الملائم للتبادل الفكري حول مشكلة أو مسألة معينة من عدد من المهتمين بتلك المشكلة أو المسألة وتهدف المؤتمرات إلى الوصول إلى توصيات وقرارات ونتائج فيما يتعلق بموضوع انعقادها"

وعادة ما يسبق عقد المؤتمر تمهيد له بعقد اجتماعات أو عمل ندوات أو أحاديث عامة وجلسات تحضيرية وإعداد البحوث والدراسات إلى غير ذلك من الوسائل المناسبة لموضوع المؤتمر وغالباً لا يتعدى مدة المؤتمر عن أياماً محدودة .

(٢) أهداف المؤتمرات :-

تتلخص الأهداف التي تسعى المؤتمرات إلى تحقيقها في الأهداف التالية :

- أ. خلق اهتمام الرأي العام بموضوع أو بمسألة معينة .
- ب. إقناع المسؤولين في الأجهزة الحكومية بفكرة أو قضية أو مشكلة معينة .
- ت. تشجيع المهتمين أو المتخصصين في مهنة ما أو المهتمين بمسألة معينة على البحث والدراسة وتبادل الأفكار والآراء في موضوعات تتصل باهتماماتهم

وتشجيعهم على الوصول إلى قرارات الاتفاق على عناصر مشتركة يلتزمون بها خلال ممارستهم لمهنتهم .

ث. توفير الجو المناسب للتبادل بين القيادات المهنية والقيادات الشعبية والمواطنين.

ج. تنسيق الجهود وحث روح التعاون بين المهتمين بقضية معينة في مجتمع معين أو بينهم وبين غيرهم من المهتمين بنفس القضية في مجتمعات أخرى .

(٣) أنواع المؤتمرات :-

تصنف المؤتمرات أو تنقسم إلى الأنواع التالية :

(١-٣) من حيث المدة :-

أ - مؤتمرات مؤقتة أو مؤقتة :

وهي المؤتمرات التي ليس لها صفة الانتظام في انعقادها أي أنها لا تتعقد بصفة دورية منتظمة وليس لها هيئة دائمة تنظم انعقادها بصفة دورية منتظمة .

ب - مؤتمرات دورية :-

وهي المؤتمرات التي لها صفة الانتظام في انعقادها ، أي تلك التي تتعقد بصفة دورية منتظمة بحيث تتعد على فترات محددة غالبا . كما أن لها هيئة دائمة مسؤولة عن الإعداد وتنظيمها لها وانعقادها في المواعيد المحددة لها .

(٢-٣) من حيث الغرض :-

تنقسم المؤتمرات من حيث الغرض إلى :

أ - مؤتمرات عامة :

وهي تلك المؤتمرات التي تتناول مختلف الجوانب التي تهم الجماهير في مجتمع معين .

ب - مؤتمرات نوعية :

وهي تلك المؤتمرات التي تختص بتساؤل أنشطة في مجال معين كالمؤتمرات الاقتصادية أو الاجتماعية أو التربوية أو النفسية أو رعاية الطفولة .

ج - مؤتمرات مهنية :

وهي تلك المؤتمرات التي يعقدها المشتغلون بمهنة معينة كالأخصائيين الاجتماعيين أو المحامين أو الأطباء .

(٣-٢) من حيث المستوى :-

تنقسم المؤتمرات من حيث المستوى إلى :

- أ. مؤتمرات محلية : وهي التي تعقد على المستوى المحلي .
- ب. مؤتمرات قومية : وهي التي تعقد على مستوى الدولة .
- ت. مؤتمرات إقليمية : وتعقد هذه المؤتمرات على مستوى إقليم معين عدداً من الدول .
- ث. مؤتمرات عالمية أو دولية : وهي التي تعقد على المستوى العالمي أو التي يشترك فيها عدد معين من دول العالم .

وهذا التصنيف لأنواع المؤتمرات لا يعتبر منفصلاً تمام الانفصال عن بعضه البعض فقد يقوم الأخصائيون الاجتماعيون في محافظة بعقد مؤتمر دورياً لمناقشة بعض القضايا المهنية .

ففي هذا المثال تتداخل الثلاثة تصنيفات الأساسية : فهو مؤتمر دوري (وفقاً للتصنيف الأول) ومن النوع المهني (وفقاً للتصنيف الثاني) ويصطبغ بالصبغة المحلية (وفقاً للتصنيف الثالث) .

(٤) تكوين المؤتمر :-

يتكون المؤتمر من جمعية عمومية ، ينيق عنها أمانة المؤتمر أو مجلس إدارة له ، ويشكل للمؤتمر لجاناً معينة .

أ - الجمعية العمومية للمؤتمر :

وتتضمن جميع أعضاء المؤتمر الذين ينطبق عليهم شروط عضوية المؤتمر ويشتركون فيه . إذ غالبا ما توضع شروط لعضوية المؤتمر وبذلك من حق الأشخاص الذين تنطبق عليهم الشروط حضور هذا المؤتمر .

ب - أمانة المؤتمر أو مجلس إدارته :

وينتخب أعضاء مجلس إدارة المؤتمر أو أمانته من بين أعضاء الجمعية العمومية ، ثم ينتخب من بين أعضائها رئيسا ، ونائبا أو أكثر للرئيس ، ثم مقرري اللجان المتفق على تشكيلها ويعتبر رئيس أمانة المؤتمر رئيسا للمؤتمر ، ويطلق عليه (أمين المؤتمر) .

ج - اللجان :-

وتشكل لجان المؤتمر من بين أعضاء الجمعية العمومية ، ويتم تشكيلها أما بناء على رغبة كل عضو في الانضمام إلى اللجنة التي تختارها ، أو يتم توزيعها على هذا الأسلوب مع غرض المؤتمر ، عادة ما يكون مقرري اللجان من بين أعضاء أمانة المؤتمر ليقوموا بعملية الربط بين اللجنة وأمانة المؤتمر أو مجلس إدارته .

ولا يوجد عدد معين من اللجان ينبغي توافره في كل مؤتمر بل يتحدد عدد اللجان وطبيعة عملها طبقا لما يحتاج إليه العمل في المؤتمر ومما يساعده على تحقيق الهدف من انعقاده إلا أن هناك لجان لابد من توافرها لكل مؤتمر من المؤتمرات وهي اللجنة التحضيرية للمؤتمر ، ولجنة للتنسيق وصياغة التوصيات أو القرارات التي يتوصل إليها المؤتمر .

وتشكل لجنة الصياغة عادة من أمين المؤتمر ومقرري اللجان المختلفة .

(٥) وسائل العمل في المؤتمرات :-

هناك العديد من الوسائل التي يمكن أن تستخدمها المؤتمرات لإنجاز أعمالها وكل مؤتمر له الحق في أن يختار الوسائل التي تناسب مع أعماله إلا أن أهم الوسائل التي تستخدم في معظم المؤتمرات هي :-

أ - البحوث :-

يعد المتخصصون بحثاً في الموضوعات المراد بحثها ومناقشتها في المؤتمر ، وتقدم هذه البحوث في الاجتماعات العامة للمؤتمر أو في اللجان المختصة التي يشكلها المؤتمر .

ب - الاجتماعات :-

وتعتبر الاجتماعات من أهم وسائل المؤتمرات عن طريقها يمارس المؤتمر نشاطه وقد تكون هذه الاجتماعات عامة لكل المشتركين في المؤتمر ، وقد تكون لاجتماعات خاصة بلجان المؤتمر .

ج - المناقشات :-

وتعتبر المناقشات الوسيلة التي يستخدمها المؤتمر في اجتماعاتهم العامة ، أو في اجتماعات اللجان إذ تناقش الموضوعات الأساسية للمؤتمر في الاجتماعات العامة وتناقش الموضوعات الفرعية المتخصصة في اجتماعات اللجان .

د - المطبوعات والوسائل البصرية :-

وتستخدم كوسائل لتوضيح الموضوع أو المسألة التي يبحثها المؤتمر أو بعض جوانب منها .

٦ - مراحل المؤتمرات :-

تمر المؤتمرات في ثلاثة مراحل رئيسية هي مرحلة الإعداد ومرحلة الإنعقاد ، ومرحلة المتابعة وتتناول كل مرحلة من هذه المراحل بالتوضيح :

(١-٦) مرحلة الإعداد للمؤتمر :

وهي المرحلة التي سبق موعد انعقاد المؤتمر ويتم خلالها :

- أ - تحديد هدف أو أهداف المؤتمر .
- ب - تحديد البحوث والدراسات التي تقدم في المؤتمر ، وتكليف المتخصصين بأعدادها .
- ج - وضع شروط العضوية ودليل عمل اللجان ونظام الجلسات .
- د - يحدد موعد المؤتمر ومكانه ومدته .
- هـ - عمل الإعلام اللازم بالمؤتمر وتجهيز المعارض والأفلام السينمائية اللازمة .
- و - اختيار القادة والخبراء الذين يمكن الإستعانة بهم وأخطارهم بذلك .
- ز - توجيه الدعوة لأعضاء المؤتمر موضحا فيها موعد ومدة ومكان انعقاد المؤتمر والموضوعات التي سوف تبحث فيه ، إلي غير من الأعمال التحضيرية للمؤتمر .

(٢-٦) مرحلة انعقاد المؤتمر :-

وفي هذه المرحلة يتم الآتي :-

- أ - افتتاح المؤتمر وغالبا ما يكون ذلك في أجمع عام يبدأ بمشكلة الأفتتاح يلقيها أحد كبار المسؤولين أو كبار القادة في المجتمع .
- ب - يعقد المؤتمر عقب أجمعا عاما أو أكثر لالقاء البحوث والدراسات عن موضوعات المؤتمر .
- ج - ثم تعقد اللجان اجتماعات خاصة بها ، ويقوم كل منها بمناقشة موضوع اختصاصها أو موضوع يحدد لها المؤتمر . وتخرج كل لجنة بتوصيات أو مقترحات تدلّق بالموضوع أو للموضوعات التي قامت ببحثها ومناقشتها .

د - تسلم كل لجنة توصياتها ومقرحاتها للجنة التنسيق وصياغة القرارات حيث تصيغ التوصيات أو المقترحات أو القرارات سواء كانت عامة أو نوعية تمهيدا لعرضها على المؤتمرين لإقرارها ، أو إدخال تعديلات عليها .

هـ - يختتم المؤتمر أعماله في اليوم الأخير لاستغاده بقراءة التوصيات والقرارات وتعديلها أو إضافة أو حذف بعضها وبعد قرارها تلقى كلمة الختام فى اجتماع عام ثم ينتهى المؤتمر .

٢-٦) مرحلة المتابعة :-

أ - إعداد مطبوعات المؤتمر التى تشمل على (البحوث التى قدمت فى المؤتمر/ محاضرات جلسات الاجتماعات العامة ، واجتماعات اللجان ، والتوصيات التى أصدرها المؤتمر وأرسالها لأعضاء المؤتمر أو غيرها للأطلاع على نشاط المؤتمر .

ب - تتولى الهيئة المشرفة على المؤتمر أو لجنة المتابعة المنبثقة من من المؤتمر متابعتها للعمل على وضعها موضع التنفيذ .

٢- الواسائل اللفظية المكتوبة :-

٢-١ الخطابات :-

يمكن أن تعتقد المنظمة على الخطابات الشخصية للاتصال بالأفراد أو الجماعات وهنا تظهر أهمية الأسلوب الذى تكتب به هذه الرسالة والذى قد يكون من شأنه التأثير على قرار المجتمع تأثيرا قد يجلب معه التشجيع المالى أو الألبسى أو عكس ذلك - والخطابات يجب أن تكون ذات أسلوب واضح صريح قوية التعبير كما يجب الإقلال ما أمكن من الخطابات المطبوعة لذ المشاهد أنها ضعيفة

الأثر ولا تلقى من الجمهور اهتماما - وهناك نواحي أخرى كثيرة ما نغفلها ولن
كلن من الواجب مراعاتها كالدقة في كتابة العناوين والأسماء .

٢-٢-٢-٢ النشرات :-

تختلف هذه عن الخطابات في كونها لاتعبر عن رأى شخص معين وإنما
تحصل رسالة المنظمة بوجه عام أما الخطاب فإنه ينقل وجهة نظر محددة
وتختلف الأغراض التي تصدر النشرات من أجلها فيضعها يقصد منه الإعلام عن
المنظمة أو القيام بحملة لجمع التبرعات أو الدعوة لفكرة معينة - ويجب أن
يراعى في أعداد هذه النشرات :

(أ) أن تكون مناسبة من حيث الحجم والطباعة .

(ب) أن تكون واضحة الأسلوب والأغراض .

(ت) استعمال الألوان والاحصائيات والرسوم البيانية يعطى فكرة واضح

يسهل على القارئ استيعابها .

(ث) تجنب الأسراف في أعداد هذه للنشرات .

(ج) مراعاة مستوى الجمهور .

وتتكون النشرة من صفحة واحدة أو عدة صفحات (١-٣) مبنية أو مكتوبة

فى حجم ورق الكتاب العادى وذات غلاف أو سطح كبير من الورق فى

طيات " مطويات " تسهل حملها ومراجعة ما فيها من موضوعات وتوزيع عادة

بالمجان على أصحاب المصالح المرتبطة بالجهة التى تصدرها عن طريق البريد

أو أثناء المناسبات المختلفة .

وتعالج النشرة موضوعات دقيقة تهتم العاملين فى المنشأة مثل : معلوت

عن المستجدات فى ظروف المنشأة أو الإختراعات الجديدة أو تعليمات لتنظيم

العمل فى المنشأة أو أنباء عن المناسبات خاصة تهتم أعضاء المنشأة . أو خطط

جديدة كما يمكن أن تتناول بعض الاستثمارات الجديدة والإنجازات والأعمال التي تمت في مراحل سابقة • والنشاط الثقافي والرياضي والاجتماعي والترفيهي • والبارزون من العمال والموظفين في الإنتاج والاداء وغير ذلك من الموضوعات التي تدعم ثقة الجمهور في المنشأة •

(١) أنواع النشرات :

(١-١) وفقا لمعيار الدورية تنقسم إلى :-

أ - نشرات دورية :-

وهي التي تصدر كل فترة زمنية محددة وهذه ينبغي أن تحمل اسما معينا وتصدر في حجم وشكل واحد تقريبا وفي مواعيد منتظمة •

ب - نشرات غير دورية :-

ترتبط بالظروف والمستجدات ودون ارتباط بموعد منتظم لصدورها • فقد تصدر في مناسبات معينة أو إعلام العاملين بما يستجد من تشريعات أو سياسات أو مواقف طارئة •

(٢-١) ووفقا للنمط التحريري السائد بالنشرة :

تنقسم إلى أنواع عديدة أهمها :-

- نشرة إخبارية : تهتم بتقديم الأخبار عن التطورات المختلفة بالمنشأة •
- نشرة مصورة : وهي عبارة عن مجموعة من الصور الفوتوغرافية المرتبطة بحادثة أو مناسبة •
- نشرة ملخصة : تصاحب خطابا أو تقريرا معينا أو تتضمن عرضا ملخصا له •
- نشرة تحليلية : تركز على التفاصيل الفنية في موضوع معين •

٢-٣ صحيف الحائط :-

وتعتبر هذه الوسيلة من وسائل الاتصال اللفظية المكتوبة التي تستخدم في كثير من المؤسسات والهيئات المختلفة ومن أمثلتها : الجماعات المختلفة في المدارس حيث تستخدم لتعبر بها عن الجماعات وأنشطتها . وتتكون صحيفة الحائط من صفحة واحدة ذات مساحة تتراوح عادة بين ٧٠ × ٩٠ سم وتضم هذه الصحيفة معلومات وإخبار وإرشادات وتوجيهات تسهم أعضاء الجماعات أو أعضاء مؤسسة معينة أو تهم العاملين بهذه المؤسسة . وغالبا ما تكون صحيفة الحائط موجهة إلي الأعضاء أو العاملين داخل المؤسسة أكثر من اهتمامها بالجمهور الخارجي .

كيفية تنظيم وإعداد صحيفة الحائط :-

أ - أن يحدد الهدف أو الأهداف التي يراد تحقيقها عن طريق هذه الوسيلة إذ أن شكل الصحيفة وما تتضمنه من موضوعات وأبواب يتوقف غالبا في ضوء هذه الأهداف ، فإذا كان الهدف هو تعريف أعضاء جماعة الأخبار بالأخبار وأهدافه ووسائله . فيمكن أن تتضمن الصحيفة موضوعات عن الأخبار وأهميته . وإذا كان هناك من هدف فمن الأفضل أن تأخذ الصحيفة صفة الدورية والأنظمة في إصدارها . وأن تقسم الصحيفة إلي موضوعات يحقق كل منها هدف من الأهداف المحددة لها .

ب - تحديد اسم مناسب للصحيفة يعبر عنها ويرمز لها .

ج - تحديد الموضوعات التي ستتناولها الصحيفة على أن تكون هذه الموضوعات تهم الجمهور الذي ستوجه إليه هذه الموضوعات ، كما ينبغي أن يراعى أن لا تستغرق هذه الموضوعات من القارئ وقتا طويلا .

د ، أن تتولى الجماعة المختصة بأعداد هذه الصحيفة جمع المعلومات عن الموضوعات التي ستتناولها الصحيفة مستخدمة في ذلك العديد من الوسائل سواء

(٢) عيوب الوسائل السمعية والبصرية :-

أ - بعض هذه الوسائل لا يصلح منفردا دون موجه يستعملها ، فى وسائل مساعدة فى التأثير على المستقل .

ب - هذه الوسائل تحتاج إلى توفر مهارة ودراسة فيمن يستعملها وبدونها تصبح هذه الوسائل عديمة الجدوى .

ج - قد يواجه الأخصائى الاجتماعى صعوبات شتى فى توفير مثل هذه الوسائل .

د - بعض هذه الوسائل مرتفع التكاليف مما يصعب الحصول عليه .

(٣) قواعد اختيار الوسائل السمعية والبصرية :-

أ - أن تتوافق الوسيلة مع الغرض الذى تسعى إلى تحقيقه منها فالأفلام المتحركة مثلا تصلح لتقديم المعلومات التى يكون عنصر الحركة أساسيا فيها بينما نفس الصور والأفلام الثابتة بالغرض إذ لم تكن للحركة مهمة فى الموضوع .

ب - صدق المعلومات التى تقدمها الوسيلة ومطابقتها للواقع ، فالخرائط المدرسية المياسية يجب تجديدها باستمرار بسبب استقلال بعض الدول واتحاد دول مع بعضها .

ج - مناسبة الوسائل لأعمار المستقبين ومستوى ذكائهم وخبراتهم السابقة .

د - أن تكون الوسيلة فى حالة جيدة من حيث الصوت والصورة .

هـ - أن تساوى الوسيلة الجهد والمال الذى ينفق للحصول عليها ، وينبغي أن يكون العائد من استخدامها يتناسب مع ما ينفق عليها .

و - أن تتناسب الوسيلة مع التطور العلمى والتكنولوجى لكل مجتمع .

وفيما يلي عرض لبعض الوسائل السمعية والبصرية التي يمكن أن تفيد
الأخصائي الاجتماعي في عمله .

١ - الأشياء :

وهي الحقيقة ذاتها بكل عناصرها الخاصة والبيئة كما هي في الطبيعة
المعروف أن الشيء يتكون عادة من أجزاء كثيرة مرتبة ، ومنظمة بشكل ما ،
وموجود بهيئة معينة ذات صفات أو سمات محددة . وهذه الأشياء تتحدد كوسائل
حسب أهداف الفرد أو الجماعة أو المؤسسة . فإذا كان هدف الجماعة هو معرفة
عمل صحيفة حائط أو كتابة خطاب أو عمل محضر اجتماع أو معرفة أدوات لعبة
معينة أو شكل ملعب رياضي أو ما يستخدمه أسرة ريفية معينة من ملابس أو
حجم السد العالي أو مجمع الحديد والصلب أو مطار القاهرة الدولي أو شكل
أهرامات الجيزة أو حجمها أو خدمات المركز النموذجي لرعاية المكفوفين مثلاً ،
بالاحتكاك مباشرة بما ترغب في معرفته ، عندئذ يقال أن الجماعة تدرس الشيء
ذاته دون حواجز ، ومن ثم يعتبر هذا الشيء وسيلة سمعية وبصرية في هذه
الحالة .

وقد أثبتت الدراسة العملية أن الاحتكاك بالأشياء أو الواقع ذاته ليس يثبت
دون تعديل أو تغيير في عناصره ، وممارسة ودراسته ، يعتبر من العوامل
الترسية التي تساعد الفرد على فهم أفضل . ولذا نادى به الكثيرون من العلماء
وشجعوا على اتباعه كلما كان ذلك ممكناً ، وبصفة خاصة في المؤلفات الجديدة
على الأفراد . أي المواقف التي ليست لديهم خبرة سابقة عنها . فقد أكد قادة
التربية أهمية الاحتكاك بالشخص بالحياة لأغراض تعليمية منذ سنوات بعيدة .

(١) مزايا التعامل مع الأشياء والحقائق :-

ويمكن تلخيص أهم مزايا التعامل مع الأشياء أو الحقائق ذاتها فيما يلي :-
 (أ) أنها تعتبر خبرة حسية واقعية والتي ينظر إليها على أنها من أهم عوامل
 التعليم السليم كما أنها تثير عند الفرد الشوق ، والميل ، والأهتمام بما يرغب
 في توجيهه إليه وفهمه وتعلمه .

والأشياء أو الواقع ذاته قد يكون ماديا أى يمكن مشاهدته وتناوله
 والأحاسيس به بصفه عامة : من أمثلة ذلك النباتات والحيوانات والمصانع والمواد
 الكيميائية والمباني والمواد الغذائية والملابس وأدوات الرياضة وغيرها ،
 وفى حالات أخرى قد يكون الواقع ذاته غير مادى أى لايمكن أن يكون
 دائما بذاته والأحاسيس به مباشرة مثل : القوانين والنظم السياسية والنظم
 الاقتصادية ، التعاون والصدق والأمانة والنظافة ، وتحمل المسؤولية واحترام
 العمل واخترام شأنها كشأن عملية مضغ الغذاء لا يقوم بها إلا الفرد نفسه ، ولا
 يفيد أن يقوم غيره بهضم طعامه بدلا منه .

(ب) توفر الفرص لإيجابية الفرد بمعنى أنه يمكن أن تتاح للفرد فرص
 للفحص والدراسة والتجريب لما يرغب فى فهمه مما يساعد على تحقيق هدفه
 . ويقال أن من أهم التغيرات التي طرأت على التعلم وطرقه فى العصر
 الحاضر تنقلخص فى الانتقال من نشاط المدرس فى التعليم . ومن تفسيرات
 ذلك أن الفرد لا يتعلم مثلا القراءة إلا بمحاولة القراءة ، ولا يتعلم الكتابة إلا
 بالكتابة ، ولا يجب الناس إلا باتصاله بهم ، ولا يتعلم الاعتماد على النفس إلا
 اذا حاول ممارسة مواقف ومواجهتها بنفسه ، وهكذا .

(٢) عيوب التعامل مع الأنبياء والحقايق :-(أ) كثرة التكاليف :-

فليس من المعقول أن تدرس جماعة ما نظم الأندية الريفية في دول العالم بأن تعيش فترة في كل منها لتقوم بدراستها على الطبيعة ، ذلك لأن مثل هذا العمل سوف يستغذ مبالغ طائلة ، وجهدا كبيرا لا لا يتحملة الفرد أو الجماعة أو المؤسسة التي ينتمون إليها .

(ب) الخطورة :-

بمعنى أنه من الخطر أن تطلب من أعضاء جماعة أن تصاب بمرض مثل الدفتريا أو الكوليرا لمعرفة أعراض هذا المرض ونتائجه ، أو ما يشعر به المريض مثلا ، أو تطلب من الجماعة أن تحك بحيوان مفترس لمحاولة معرفة سعة الفم أو قوة عضلاته أو ملمسة .

(ج) البعد الزماني والبعد المكاني :-

هناك موضوعات مثل الحروب الصليبية وموقعه الطمين ، وحكم محمبد على والأزمة الاقتصادية ١٩٢٩ وموقعه دنشواي أو ما أشبه من حقائق قد انتهت ومضى عليها الزمن ، ومن ثم أصبح بيننا وبينها مسافة زمنية أي بعد زماني " يجعل من الصعب معايشتها أو مشاهدتها أو دراستها كما كانت على الطبيعة . ومن الأمثلة أيضا أننا إذا رغينا في دراسة ولعبة ومعايشة الحياة في أندية الشباب في لندن والهند والدانمارك مثلا ، نجد أن هناك من صعوبة - علاوة على كثرة تكاليفها - تقف حجرة عثرة أمامنا . من أهم هذه الصعوبات أن هذه الأشياء أو الحقائق موجودة في أماكن بعيدة جدا عن مكنتنا أي بعد مكاني " مما يتطلب وقتا وجهدا ومالا ليس في استطاعتنا تدبيره .

(د) القدوة :-

أى عدم وجود الأشياء أو الحقائق ، أو عدم توفرها فى الوقت الذى نرغبها فيه ، فقد نرغب فى دراسة ثمار شجرة فاكهة معينة فى وقت لا توجد فيه مثل هذه الثمار ، ومن الأمثلة أيضا أن نرغب فى دراسة ظواهر طبيعية أو اجتماعية كالفيضانات والبراكين والثورات واحتفالات الموالد ، وماشبه من أمور التي ليست متوفرة تحت أيدينا بصفة دائمة .

ولضلا عن ذلك نجد أن هناك صعوبات أخرى مثل كبر حجم الشيء أو صغره والحركة الداخلية ، والسرعة والبطء ، والتعقيد مما تجعل دراسة الأشياء ذاتها كما هي في الطبيعة أمرا غير محتمل في بعض المواقف . فى مثل هذه الحالات يمكن الاستعانة بوسيلة أخرى كالعينات أو النماذج أو أى نوع آخر من الأنواع التالية .

٢ - العينات :-

أن أحسن مكان لدراسة نبات ما هو مكان زراعته ، وإذا ذلك صعبا فى بعض الأحيان فإن الطريقة التي تلى ذلك هي إحضار عينات من هذا النبات وعرضها على تجمعات من الزراعيين ، فبذلك يمكن للزراعيين رؤية النبات وملاحظة نموه واختبار حيوية وجنوره .

وتتوقف عدد ما تستعمله من هذه العينات فى شرحك وتعليمك على مدى قدرتك فى الحصول عليها فيجب أن تتذكر دائما احتياجاتك من هذه العينات وتجمع العينات وتجمع منها ما يبدور نو فائدة لك مثل عينات الحشائش والأعشاب والنباتات الطفيلية الضارة بالمزروعات أو نماذج النباتات العطرية والطبية أو إصابة أجزاء من النبات بنوع من للحشرات أو الأمراض .

وأحسن طريقة لتحضير عينات للنباتات الصغيرة مثل الحشائش أو الأعشاب هي تثبيتها على قطعة من الورق المقوى بواسطة الخيط أو الدوبارة أو الورق اللصاق وتكتب عليها أسم النبات .

٣- النماذج:-

ومنها النماذج الكبيرة للحشرات الضارة والآفات التي تصيب الزراعات وأنواع الحشرات الناقلة للأمراض أو الديدان التي تصيب الإنسان أو الحيوان وكذا النماذج المصغرة للمنازل أو الحظائر أو المرحاض الصحية أو حفر السماد ، ، وأيضاً نماذج الآلات الزراعية المحصلة .

ونذكر أن العرض والشرح بواسطة النماذج والعينات رغم فائدته في تقريب المعلومة أو الحقائق إلى الناس إلا لايعادل المشاهدة الحقيقية في الحقل وفي البيئة الطبيعية للشيء فإن ذلك أفيد دائماً .

٤- التمثيلات :-

وهي تعبير حركي ، أو حركي صوتي لتقليد الواقع المراد معرفته أو دراسته أو مناقشته ، وهذه التغيرات تختلف عن حركات الألسان العادية التي تأتي نتيجة استجابات شعورية أو لاشعورية ، بمعنى أن الفرد حينما يعرض حركات ، أو حركات وأصوات معينة لها هدف وتشير إلى شعوره لذاته ، وتضمنه في بؤرة شعور الآخرين ، لكي يستحث بها مشاركتهم ، تصبح هذه الحالة حركات معبرة Expressive gestures أو ما نطلق عليه " تمثيل " .

وللتمثيل أشكال متنوعة بمجرد الحركات التلقائية الدالة التي يؤديها صاحبها في أي مكان ودون اعداد سابق ، وتنتهي بالمسرحية المرسومة الممعدة التي يرتدى فيها الممثلون الملابس الخاصة ويلعبون أدوارهم على مسرح خاص مكنملى المناظر والأدوات .

(١) مزايا التمثيليات :-

للتمثيليات مزايا متعددة ويمكن حصرها فيما يلي :-

أ - تجعل (الرسالة) سواء أكانت أفكارا أو معلومات أو حقائق أو مواقف أو ما هو مطلوب أكثر انتباها وتشوقا ، وتكفل له المعاني الغامضة ومن ثم يتحقق للتأثير المطلوب كهدف لحماية الاتصال .

ب - تقرب الماضي الذي لا يستطيع الوصول اليه بذاته ، ويحققه ومواقفه فنرى مثلا ، قصة الجور ونعيش أحداثها .

ج - تختصر الوقت وتكمج الأحداث والمواقف غير المطلوبة ، مما يتيح الفرص لفهم أعمق ، وتركيز على العناصر المطلوبة فهمها أو دراستها .

د - يعتبر البعض أن التمثيل من أهم الوسائل التي تستخدم لتحقيق الشفاء النفسي ، تقوم المرأة بتمثيل إحدى التمثيليات أو قيامه بمشاهدتها يؤيدان - عادة إلى خفض التوتر النفسي ، وتخفيف حدة الأنفعالات المكبوتة ، وذلك عندما يندمج مع الممثل أو المتفرغ في جو التمثيلية وينقص دورا معينة .

هـ - تهيئ للمتل فرص التعبير عن شخصية معينة ، وفي هذه الحالة ينمى نفسه ، ويخرج عن ذاتيته ، كما تتطلب منه التمثيلية التأمل في ذاته لكي يستطيع نقل الشخصية التي يمثلها .

و - تساعد الممثل أو المتفرج على السواء أن يشاهد موضوعات أو مشكلات تمس حياته الخاصة أو العملية ، وقد تعالج أمورا يعاني منها الكثير .

(٢) أنواع التمثيل :-

تختلف التمثيلات من حيث بساطتها والأعداد لها ودرجة انتقالها وأدائها
والإمكانات المستخدمة لتنفيذها ، ومن أهم أنواعها :

التمثيل الصامت Pantomime ، والمسرحية Drama ، والاستعراض
التاريخي - Pageant وتمثل الأدوار Role play ، واللوحات الحية والدمى
والعرائس (ذات الخيوط) Puppetry .

ويمكن التعرض بالتفصيل لبعض هذه الأنواع كما يلي :-

(١-٢) التمثيل الصامت Pantomime .

وهو تعبير حركي صامت ، ويفضل أن تصاحبه موسيقى ويعتمد على
تعبيرات الوجه وحركات الجسم ، وتستخدم هذا النوع من التمثيل لأغراض
تروحية أو تعليمية أو ربما علاجية .

(٢-٢) التمثيل المسرحي :-

وهي رواية أعدادها وحفظت أدوارها ونسق أدائها وليس للممثل الحق في
الخروج عن نصها - لفظيا ، أو حركيا .

ويحتاج التمثيل المسرحي إلى رواية مكتوبة وممثلين وملابس وأضواء
ومؤثرات صوتية وديكورات ثابتة أو متحركة ، ومسرح وغيرها من الأدوات ،
وهذه المسرحيات متحدة الأنواع ، فمن حيث الأسلوب الأدبي قد تقسم المسرحية
باللغة الصحي ، أو باللغة الدارجة (العامية) ، أو مسرحية شعبية أو زجلية ،
ومن حيث زمنها التاريخي فتقسم إلى مسرحية كلاسيكية ، ومسرحية معاصرة
ومن حيث الموضوع والهدف هناك تمثيلية عاطفية ، وتمثيلية هزلية أو مضحكة ،
أو تمثيلية درامية ، أما من حيث الأطار الفني فتقسم إلى تمثيلية واقعية ، أو
رمزية ، أو تمثيلية تجمع بين الواقعية والرمزية .

قواعد التمثيل المسرحي :-

يعتمد التمثيل المسرحي على قدرة الممثل على التقمص ، أى تقمص شخصية فرد من الذين تكوّن حولهم المسرحية ، ويعتمد التمثيل على أسس وقواعد لا بد أن تراعى وهى كما يلي :

أ - القدرة على الفهم الصحيح للمعاني الظاهرة والمستترة التي يتضمنها النص المسرحي ، والتي قد يظهرها الحوار أو لا يظهرها بوضوح .

ب - القدرة على الإحساس والانفعال بهذه المعاني انفعالا يعتمد على ملكات التصور والتخيل والحس الوجداني .

ج - المهارة فى التعبير عن الانفعال أمام المشاهدين تعبيراً واضحاً سواء أكان التعبير لفظياً (أى باستخدام الكلمات) أم غير لفظي (بتعبيرات الوجه والإشارات أو الحركات الجسمية) ، وكلما تمتعت هذه التعبيرات مع طبيعة الدور الذي يؤديه الممثل كلما تحقق للمسرحية النجاح ، واستطاع المشاهد أن يصل للمعنى المطلوب ومن ثم يتحقق الاتصال .

٢-٣) تمثيل الدور Role - Playing

هو مصطلح عام يرمز لى التمثيل التلقائي للمواقف التي تحتوى على العلاقات الإنسانية ، ولا يحتاج إلى نصوص مكتوبة ودون تدريبات طويلة ، وهو عنصر من الطريقتين الشاملتين اللتين يجذبهما الدكتور " مورينو " وهما السوسيو دراما Socio Drama تمثل المشكلات الاجتماعية ، والسيكودراما Psycho Drama تمثل المشكلات الشخصية .

١) مزاجا تمثيل الدور :-

١ - يستخدم أسلوب التعليم أو التدريب لقدرته على إبراز صورة حقيقية للسلوك الإنساني ، والعلاقات الإنسانية ، مما يصعب الحصول عليه باستخدام الطرق التقليدية الأخرى في التعليم والتدريب .

٢- وسيلة لتقديم مواقف ومشكلات العلاقات الإنسانية ، أو مواقف العمل في المجالات المتعددة ، وتصلح في فصول الدراسة وحلقات التدريب والاجتماعات الإرشادية إذ تساعد الأفراد على ممارسة المواقف بأنفسهم وللوقوع في الخطأ ومحاولة اكتساب مهارات وخبرات جديدة دون التعرض للاخطار أو المشكلات المفاجئة التي تنشأ عن مواجهة الظروف الحقيقية والواقعية ، ففي البيئة الصناعية يحاول الفرد أن يصل إلى سلوك جديد في حضور زملائه فقط ويعودا عن الواقع الذي يتعامل معه الفرد .

٣- يقرب الواقع فيجعل الفرد في مواقف شبه الواقع إذ يستطيع أن يعيش الدور وينفلج به ، ومن ثم يستتبع كثيرا من الحقائق التي لا يستطيع بسهولة أن يصل إلى معانيها من خلال استخدام الوسائل اللفظية .

٤- يساعد على التعمق في فهم مشاعر الآخرين حيثما يضع نفسه في مواقفهم .

ب - خطوات عملية تمثيل الدور :-

يقوم الممثل من هذه العملية بمساعدة الأفراد (أعضاء الجماعة مثلا أو جماعة التدريب العملى - أعضاء اللجنة التي يعمل معها) على أداء أدوارهم ، ليندمجوا في التمثيل بحيث يقدمون الشخصيات التي يصورونها بطريقة طبيعية ، كما أنه يساعد جمهور المشاهدين على تحليل المواقف والتصرفات التي عرضت عليهم حتى ينمى لديهم التعمق والاستبصار في فهم الموقف ، ويؤيد من خبراتهم في كيفية مواجهته أو التعامل خلاله .

(ج) خطوات تنفيذ تمثيل الدور :-

(١) - تعريف الموقف أو المشكلة وتحديدها :-

ويقوم المشرف على تنفيذ الدور بالتعاون مع الجماعة على تحديد المواقف التي ترغب من خلالها اكتساب الخبرة والمهارة ، فقد تختار جماعة التدريب العملى موقف بين عميل وأخصائي اجتماعي خلال المقابلة أثناء تطبيق

الأخصائي لشروط المؤسسة ، أو موقف أخصائي مع جماعته خلال مساعدتهم على اتخاذ قرار بشأن مشروع أو برنامج معين .

(٢) - تهيئة الموقف :-

في هذه المرحلة يقوم المشرف بمساعدة الأفراد على تهيئة الموقف من خلال رسم الموقف وتحديد مسئوليات كل من المشتركين في التمثيل .

(٣) - توزيع الأدوار :-

يتفق مع الأعضاء الذين لديهم استعداد للتمثيل ، ثم توزيع الأدوار عليهم ، وبصفة عامة أن يكون اختيار هؤلاء على أساس قدرتهم على إجابة تمثيل السور دون تهييب للموقف .

(٤) - التلخيص وإثارة الاتفعال :-

يتم في هذه المرحلة تلخيص الموقف أو المشكلة للممثلين ودور كل منهم ، وقد يكون ذلك على أفراد . كما يجب عرض الموقف على باقي أعضاء الجماعة لكي يتعرفوا على ما يجب ملاحظته ومراقبته ، أما بالنسبة للممثلين فيمكن أن يهيئوا أنفسهم انفعاليا بالتحدث معا عن أدوارهم .

(٥) - التمثيل :-

حيث يؤدي الممثلون أدوارهم كما رسمت لهم ، دون الخروج عن الموقف الذي حدد لدراسته وفهمه .

(٦) - وقف التمثيل :-

يستمر تمثيل الموقف فترة معينة ، ويجب وقف التمثيل في الحالات التالية :-

- (أ) حينما يستعرض ما يكفي من السلوك بما يتيح للفرص لتحليل الموقف المعروض .

- (ب) حينما يستطيع المشاهدون استنباط ما سوف يحدث أو استمر التمثيل .
 - (ت) يقع الممثلون في مأزق نتيجة لابتعادهم عن الشخصيات المرسومة لهم .
 - (ث) تصل إلى النهاية الطبيعية للموقف .
- (٧) - تحليل المشهد التمثيلي :-

في بعض الأحيان تبدأ المناقشة والتحليل مع الممثلين أنفسهم باستعراض ملاحظاتهم الأولية عن انطباعاتهم الشخصية الخاصة بأدوارهم وأدوار الآخرين ، وقد يتدخل المشرف أو الممثل عن إدارة التمثيل بتوجيه الأسئلة لهم أمام المشاهدين ، وفي أحيان أخرى تبدأ المناقشة عن طريق المشاهدين ، على أن يراعى أن لا تتور المناقشات حول إجابة الممثلين لأدوارهم ، بل ينصب الاهتمام على الموقف ذاته .

(٨) - تثبيت الدروس المستفادة :-

من خلال المناقشات يمكن أن نصل إلى استخلاص الحقائق والمعلومات التي ترمى إلى تطوير خبرة الجماعة بالنسبة للموقف ويمكن عقب المناقشات إعادة التمثيل مرة أخرى بعد إجراء التعديلات التي تم مناقشتها حتى تثبت الدروس المستفادة .

٥ - الرحلات :-

أن الرحلات كأحدى محتويات البرامج وسيلة وليست هدفا في حد ذاتها ، لأن الهدف يمكن فيما يحصل عليه عضو الرحلة من خبرات ومهارات حين ينتقل من مكان إلى مكان ليزداد علما ، أو يكتسب خبره ، أو يستمتع بما في الطبيعة من جمال ومتعة .

وأهم هذه الخبرات اعتماد الفرد على نفسه عن طريق المشاركة في أداء الخدمات لمجموع والقيام بخدمة نفسه بنفسه ، كما أنها تساعد على تكوين

الشخصية الاجتماعية عن طريق اتصال الفرد بغيره ففى بينات مختلفة ذلك الاتصال الذى يجعله متكامل الشخصية ، وينمى قدراته ، ويكسبه معارف ومعلومات جديدة .

(١) - أغراض الرحلات :-

- أ - الرحلات وقت طيب يشعر فيه الأعضاء إلى حد كبير بالتححرر والأنطلاق والراحة النفسية ولذلك فهى وسيلة لشغل وقت الفراغ .
- ب - توفر الرحلات الفرصة للمشاركين فيها أن يكتسبوا الخبرات الجماعية عن طريق مناقشة الأعضاء لاختيار الرحلة ومكانها ، وقيمة اشتراكها وتنظيمها ، وتوزيع المسؤوليات المتعلقة بها عليهم .
- ج - تزود الرحلات الأعضاء بالمعلومات التى تعمل على اتساع دائرة نفقاتهم ومعلوماتهم ، كما تثير وتنمي فيهم نوافع الاستكشاف وحب الاستطلاع والبحث عن الحقيقة .
- د - تتيح الرحلات الفرصة لتدريب الأعضاء على الخلق والابتكار عن طريق تفاعل مع الطبيعة ومناقشتهم لما شاهدوه في أثناء الرحلة .
- هـ - تساعد الرحلات الأعضاء على التعرف على مجتمعهم ومختلف بيناته والوقوف على مشكلاته ولقضايايات وإمكاناته .
- و - تتيح الرحلة الفرصة للأعضاء على التعبير عما فى نفوسهم ، وتظهر ميولهم ورغباتهم ، وبذلك تكون الرحلة فرصة طيبة تساعد الأخصائي على زيادة تعرفه على أعضاء الجماعة ومساعدتهم على أحسن وجه ممكن .
- ز - يتيح الرحلات الفرصة لتدريب أعضائها على التعاون وتحمل المسؤولية وذلك في أثناء تنفيذ برامجها التى تتطلب اشتراك وتعاون الأعضاء المشاركين فيها ومجهوداتهم .

ح - الرحلات وسيلة مهمة لتنمية العلاقات بين أعضاء الجماعة والأخصائيين وبين الأعضاء بعضهم البعض ، وبين الأعضاء كجماعة والجماعات الأخرى في المؤسسة .

(٢) - أنواع الرحلات :-

تتعدد أنواع الرحلات بالنسبة لأهدافها وأغراضها ، ويمكن حصر أنواع الرحلات في الآتي :-

(١-٢) الرحلات العلمية :-

وهي الرحلات التي تهدف إعضاؤها إلى دراسة مباشرة لأحد من النواحي كدراسة إحدى البيئات الريفية أو الصناعية ، أو دراسة بعض النباتات بأحدى المناطق ، وهكذا تتعدد اتجاهات الرحلات العلمية حسب تخصص القائمين بها ودراساتهم ، وهي تساعد الأعضاء على اكتساب الكثير من الخبرات العلمية علاوة على ما يستمتعون به من قضاء وقت طيب وصحبة ذات علاقات اجتماعية طيبة .

(٢-٣) الرحلات الثقافية :-

وهي الرحلات التي يهدف إعضاؤها إلى التزود بالمعلومات المختلفة التي تزيد من ثقافتهم وتوسع آفاقهم لنواحي جديدة ، كزيارة المتاحف والمصانع الأثرية والمشروعات العمرانية .

(٢-٢) الرحلات الرياضية :-

وهي الرحلات التي تحتاج إلى مجهود بدني كبير نوعاً ، كالرحلات التي تكون في المناطق الصحراوية ، أو الجبلية ، ويتمتع فيها الأعضاء بمساعدة المناظر الطبيعية الجميلة بجوار المجهود الجسمي الذي يبذلونه .

(٤-٢) الرحلات الترويحية :-

وهي الرحلات التي تعتمد أساساً على قضاء وقت مريح يسعد فيه الأعضاء بتغيير مؤقت في حياتهم ، كزيارة الحدائق والمصايف والمشاتي وهي تساعد على الراحة النفسية والاستجمام .

وعلى الرغم من أن الصيغة العامة للرحلات تجعلنا نسميها رحلة علمية أو ثقافية أو ترويحية إلا أنه من النادر أن يقتصر برنامج الرحلة على نشاط دون الآخر ، فالرحلة الثقافية تتخللها النواحي الترويحية في حين أن الرحلة الترويحية يضم برنامجها في كثير من الأحيان النواحي الثقافية وهكذا .

وهذا ، وقد تكون الرحلات قصيرة أو طويلة ، فالرحلات القصيرة هي التي تنتهي في نفس اليوم والتي تكون قريبة من محل الإقامة ، وهذه تكون بمثابة جولات قصيرة للترويح ، أو زيارة متحف أو مصنع أو مشروع لا يتطلب وقتاً طويلاً ، أما الرحلات الطويلة ، فهي الرحلات التي تستغرق أكثر من يوم ، وكذلك الرحلات الطويلة إلى البلاد البعيدة ، وهي تتطلب إعداد وتنظيم ، كتختار الإجراءات للإقامة في المعسكرات أو بيوت الشباب أو غيرها ، تيسير التغذية والزيارات وغير من ترتيبات تحتاج إلى اتصالات خاصة .

كما أن الرحلات قد تكون داخلية أو خارجية ، فالرحلات الداخلية هي الرحلات التي تكون داخل الحدود الجغرافية لجمهورية مصر العربية وقد تكون قصيرة أو طويلة ، وهي تهدف إلى تعرف الأفراد على بلادهم وطبيعتها

ومواردها وحاجتها ، وذلك بالإضافة إلى فوائد الرحلات الأخرى وكلما عرف الفرد بلده كلما زاد حبه وولائه لها ، أما الرحلات الخارجية فهي الرحلات التي تكون إلى البلاد العربية الشقيقة أو إلى البلاد الأوربية للتعرف على هذه البلاد وأهلها والوقوف على عاداتهم وتقاليدهم وثقافتهم في بلادهم ، كما أنها مثار للدعاية الطبية لجمهور مصر ، ولذلك عن طريق اختلاط أعضاء هذه الرحلات بغيرهم من شعوب البلاد الأخرى وذلك بالإضافة إلى فوائد الرحلات الأخرى .

(٣) دور الأخصائي في الرحلات :-

الأخصائي هو المسئول الأول عن تنفيذ الرحلة وتحقيق أهدافها وخط سيرها وتنفيذ برامجها وتعليماتها وتحتاج مهتمة لخبرة خاصة وتدريب مسبق ، وينحصر دور في الآتي :-

(١-٣) إعداد الرحلة :

وعلى الأخصائي في هذه المرحلة مراعاة الآتي :-

أ - لابد وأن تتبع الرحلة من رغبات الأعضاء ونشاطهم ، وأن تتناسب مع قدراتهم المالية .

ب - يجب على الأخصائي أن يساعد الأعضاء على اختيار الرحلات الخاصة بالبيئة المحلية أولاً ، وما فيها من معالم وحياء ، وفنون شعبية .

ج - يجب على الأخصائي مراعاة أعمار الأعضاء وثقافتهم وجنسهم ومناسبتهم للرحلة التي يراد القيام بها .

د - لابد من وجود غرض واضح محدد للرحلة ويعرفه الأعضاء .

هـ - يجب أن يعمل الأخصائي على الأعداد لرحلة قبل موعدها بوقت كاف ، وكل مجهود يبذل في الأعداد يوفر مجهوداً كبيراً في أثناء القيام بالرحلة نفسها .

و - يجب على الأخصائي أن يساعد الأعضاء على تجديد مكان وموعد قيام الرحلة ، وكذلك عودتها ، حتى يعرفها ويحترمها الأعضاء أنفسهم .

ز - يجب على الأخصائي أن يأخذ موقفه أوليا أمور الأعضاء كتابة على القيام بالرحلة قبل أجزائها ، وبخاصة إذا كان الأعضاء صغار السن ، كما يجب أن يخطرأ بموعد قيام الرحلة وعودتها .

ح - يساعد الأخصائي الجماعة على توزيع مسؤوليات الرحلة على الأعضاء ويتضمن ذلك جمع الاشتراكات ، وشراء الطعام ، وإحضار الأدوات وعمل الاتصالات لطلب التصريح وعمل التسهيلات حسب الحاجة إليها ، مع مراعاة أن تتناسب المسؤوليات مع قدرات الأعضاء ، وإلا أضطر هو إلى تحمل المسؤولية والقيام بما هو مطلوب .

ط - يجب على الأخصائي أن يساعد الأعضاء على وضع وتنفيذ برنامج الرحلة ، والبرنامج في الرحلة هو العمود الفقري الذي يتوقف عليه نجاحها أو فشلها ، ويجب مراعاة الآتي في برنامج الرحلة :-

- (١) ترتيب أماكن الزيارة وتحديد مواعيدها .
- (٢) ترك بعض الوقت لراحة الأعضاء وغذائهم ... الخ .
- (٣) يشمل الجانب الترفيهي للبرنامج الآتي :-

أ - برامج السمر ، وتعد إعدادا مناسباً لكل رحلة من حيث المكان والإمكانيات المختلفة .

ب - ألعاب التسلية .

ج - المسابقات .

د - الألعاب الرياضية والمباريات ، ويشترط أن تكون مناسبة لمكان الرحلة ولأمن الأعضاء وجنسهم .

هـ - الهوايات الخاصة - حيث يترك للأعضاء في الرحلة فرصة لإشباع هواياتهم الخاصة ، كالرسم والتصوير ، وجمع ما يوجد فى مكان الرحلة ، كالصخور وأوراق الأشجار والبذور .. الخ .

(٢-٣) تنفيذ الرحلة :-

وعلى الأخصائى فى هذه المرحلة مراعاة الآتى :-

أ - يحسن بالأخصائى أن يلقى نظرة فاحصة أخيرة قبل القيام بالرحلة مباشرة ، فيلاحظ هل يوجد أحد مريض ؟ وهل لى مناسب ؟ وهل التموين والأدوية كافية ؟ ثم يتم على الأعضاء ، ويلخص لهم الغرض من الرحلة ، ويحدد مسئولية الأعضاء الملقاة على عاتقهم ليعرفوها قبل القيام بالرحلة ، ويؤكد للأعضاء أهمية السلوك الحسن ، ويذكر لهم شروط الأمان التى تراعى فى أثناء الرحلة منعا للحوادث والأخطار .

ب - لامتاع من الغناء الجمالى فى الطريق المناسب أو السيارات أو القطار وعند المرور فى الشارع يرأعى تقادى أخطار المرور ، وفى أثناء الطريق يمكن للأخصائى شرح المعالم الهامة ، ولا بد أن تسيير الجماعة دائماً مع بعضها ، وعليه مراعاة البرنامج الموضوع وتنفيذ بدقة ومرونة ، ولذا ما توقع الأخصائى تأخر الرحلة عن موعد عودتها لسبب فئرىء وجب عليه أن يخطر المؤسسة بأسرع ما يمكن حتى يمكن إخطار أولياء أمور الأعضاء وطماقتهم .

ولاشك أن نجاح الرحلة يتوقف إلى حد كبير عن مهارة الأخصائى وتعاون الأعضاء معه حسب استعدادهم وقدراتهم على هذا التعاون الذى يخلقه هو فيهم .

ويجب أن يكون الأخصائى على درجة كافية من المرونة بحيث يستطيع التكيف والتصرف فى تنفيذ البرنامج كلما تبيحت الفرصة حتى يلمسوا

العمل بأنفسهم ويخلق فيهم القدرة على القيادة والتعاون واحترام نظم الرحلة وعليه قبل كل شيء أن يتخذ الأسلوب الديمقراطي كوسيلة فى تعامله مع الأعضاء .

(٣-٣) تقويم الرحلة : -

يجب على اخصائى الجماعة أن يساعد الأعضاء على تقويم الرحلة ويشمل تقويم الرحلة جانبين ، أولهما . . جانب البرنامج ومحتوياته والطريقة التى تم بها تنفيذه خلال الرحلة ، وذلك بالقياس الى البرنامج الموضوع اساميا لذلك ، أما الجانب الثانى . . فيشمل الأعضاء المشتركين فى الرحلة من حيث سلوكهم للفردى والجماعى ، واشتراكهم فى البرنامج واستجاباتهم له ومدى تعاونهم وتحملهم للمسئوليات التى ألقيت عليهم ، وكذلك تصرفهم فى المواقف التى مرت بها الرحلة .

ويجب على الأخصائى أن يرسل خطابات شكر لكل من ساعدهم وقدم لهم الخدمات المختلفة فى أثناء الرحلة ، وعليه أن يخطر الجماعة بذلك ، كما يجب أن يكون للرحلة أمتداد لدخل المؤسسة مثل : إقامة معرض لما جمعه الأعضاء من المعينات والصور والرسوم فى أثناء الرحلة ، أو غير ذلك .

٦ - المعارض :-

تتاح الفرصة للمنظمات الاجتماعية للاشتراك فى بعض المعارض وخصوصا الذى يلحق منها بالمؤتمرات الاجتماعية ولا يشترط أن يكون للمنظمة بعض الإنتاج ليتسنى عرضه فأن نشاط الهيئة يمكن أن يوضح بالخرائط والرسوم البيانية والجنول والنماذج المختلفة . هذا وقد اتضح بالتجربة أن النماذج التوضيحية أبعد أثرا من الصور كما أن النماذج المتحركة أقوى أثر من الثابتة كما

يجب أن يوضح كتابة المقصود من كل صورة أو رسم . ويمقد في القاهرة كل عام مؤتمر للعمل الاجتماعي ويقام بهذه المناسبة معرض لمنتجات الجمعيات والمؤسسات الاجتماعية ويمكن أن تكتمل الفائدة منه لو زود بالرسوم والبيانات الأيضاحية عن نشاط هذه الهيئات . . . ومهما كانت الوسيلة التي تتبعها المنظمة في نقل رسالتها إلى أفراد المجتمع فإنه يتعين عليها أولاً أن تحدد ما تريد أن تنقله من نشاط المنظمة أو جهودها أو مشروعاتها إلى الجمهور ، وتجد مادة وميزة لهذا من ملفاتها ومحاضر جلسات لجانها المختلفة وبحوثها ، ولذلك يجب أن يوجد بكل منظمة ملفات خاصة تضم كل ما يصح نشره على الجمهور يلجأ إليها للاستعانة بها في الوقت المناسب أما البيانات الأخرى التي تحتاج إليها والتي لا تتصل بالمنظمة ذاتها فيمكن الحصول عليها من المكتبات العامة والمصحف والمتاحف أو الأفراد أنفسهم - ويجب في جميع الحالات أن نراعى ما يأتي :-

- أ. أن البرامج الضعيفة من شأنها الإقلال من اهتمام الجمهور ومساعدته المادية والروحية والمعنوية لمشروعات الإصلاح الاجتماعي المختلفة .
- ب. يجب على كل عضو من المنظمة أن يشترك في إعداد البرامج سواء في ذلك المنظم أو المشرف أو الباحث الاجتماعي أو الأخصائي .
- ت. تصميم هذه البرامج تحتاج إلى دراسة ومهارة وخبرة .
- ث. برامج النشاط الاجتماعي وبرامج اتصال المنظمة بالمجتمع كل لا يتجزأ .
- ج. يجب مراعاة ملائمة البرامج للبيئة المحلية فما يناسب البيئة المصرية لا يلائم إطلاقاً البيئة الفرنسية .
- ح. البرنامج الملائم لا يستند إلى التفالي والمبالغة أو التواضع والإقلال من شأن الجهود التي تبذل بل يستند إلى الحقائق دون غيرها .
- خ. يجب أن تكون سياسة المنظمة بعيدة المدى تنظر إلى المستقبل البعيد تفكر في الحاضر وتستفيد من الماضي وتعمل للمستقبل .

د. في الدعوة لبرنامج معين أو النشر عن منظمة معينة يتعين الابتعاد عن تحقير هيئة من الهيئات أو الاقلال من جهودها ونشاطها .

ذ. كما يجب في جميع الأحوال الا نحمد جهود الأفراد والهيئات التي تؤدي خدمات ممتازة بل يجب الإشادة دائما في هذا تنشيط لروح التعاون الصادق .

٧ - الرسوم :-

تعد الرسوم ضمن الوسائل السمعية والبصرية لأنها تقدم أساسا حسيا بصريا يمكن أن يساعد على توضيح الأفكار والحقائق كالشكل والتركيب والحجم والنسب والعلاقات وتضم الرسوم أنواعا كثيرة من بينها :-

(١) الرسوم البيانية وهذه بدورها تشمل :-

أ. الأعمدة البيانية : وهي خطوط مستقيمة تتساذى في القاعدة وتختلف في الارتفاع حسب المقدار أو القيمة التي تمثلها ويعرض هذا النوع العلاقة بين حقيقتين أو أكثر .

ب. الصور البيانية : وتمثل فيها الأعداد بالصور أو الرسوم .

ت. المساحات البيانية : مثل الدائرة أو المربع أو المستطيل أو المثلث .

ث. اخطوط البيانية المستقيمة والمنكسرة والمنحنية .

(٢) الكاريكاتور :-

ويستخدم لتوضيح بعض الأفكار أو لمحاربة عادة سيئة ومن المهم أن يكون الرسم واضحا ومعبرا أو مناسباً للملاءم وبيئتهم .

(٣) الخرائط :-

ويغيد في تحديد وتوضيح المواقع والاتجاهات والارتفاعات والمساحات وتشمل منضدة الرمل والخرائط البارزة والكرات الأرضية الخ .

(٤) اللوحات :-

وتتضمن معلومات أو البيانات مثل اللوحة التي توضح أنواع الخدمات في مؤسسة ما .

٨ - الصور المتحركة :-

من الوسائل التي تدخل في هذا النوع ، الأفلام السينمائية ، والبرامج التلفزيونية ، وأشرطة الفيديو - لوجود تشابه في صفتها الأساسية ، فكل منهما عبارة عن صور ، فيها حركة ، وتعرض على شاشة . وفيما يلي مناقشة لكل من الأفلام والبرامج التلفزيونية والأفلام السينمائية .

٨-١ البرامج التلفزيونية :-

يجمع التلفزيون بين استثارة الأذن والعين . وهو في الواقع سينما صغيرة في البيت ، ولا يجد القدرة على الإقادة منه إلا فئة عدد الأجهزة . ولكنه دون ريب أكثر الأجهزة تأثيراً ونفاذاً .
والحق أنه كما لاحظ أحد الباحثين يحتكر الحولس والانتباه ولا يترك للناس سوى أن ينظروا ويستمعوا .

وقد شعر الكثيرون بما للتلفزيون من أثر كبير مشاهدته يزداد عمقا وتسامعا بمرور الوقت حتى أن بعض خبراء وسائل الاتصال الجمعي يرى أن " التلفزيون شتتا أو لم نشأ " سيلعب مدى واسع في التأثير على حياتنا وحياة مجتمعنا ولتقا والعالم أجمع ، والسبب في ذلك واضح ، وهو أن التلفزيون مجالاً من مجالات الاتصال بال جماهير يتجاوز في قاعليته كل ما حضارنا على الإطلاق .

وقد ثارت مناقشات كثيرة حول التلفزيون كأداة من أدوات الاتصال الجمعي تؤثر فيمن يقبل مشاهدتها من الأفراد مختلف الأعمار والمستويات

الاجتماعية والتفكيرية تأثيرا كبيرا ، حيث يتخوف البعض من اثاره وخاصة على
 "شئ" . ويرى البعض الآخر أنه أداة عظيمة النفع في التوعية والتكيف والتسلية ،
 ويرى ثالث ينفح حقرا ، فهو يرى أنه قد يقيد ، ويضر ، ولكنه على غير بينة
 من طرق الإفادة منه وقد دفع هذا الخلاف على اثار التلفزيون ، المسؤولين عن
 الإعلام وإدارات التلفزيون في أنحاء العالم إلى الاستعانة بالخبراء لإجراء بحوث
 ودراسات للتحقق من بعض ما يثيره التلفزيون من مشاكل ومخاوف ، وللإجابة
 على بعض الأسئلة التي تهم الآباء المصريين ، والتي تتعلق بما للتلفزيون من
 أثر في اتجاهات وقيم وعادات المشاهدين وأوجه نشاطهم وكذلك لاستطلاع آراء
 جمهور المشاهدين في برامجه بحيث يمكن تعديلها على قدر الإمكان لتناسب
 لثواق مختلف فئات جمهور مشاهدي التلفزيون .

ولابد من استغلال التلفزيون كوسيلة تعليمية للأسباب التالية :-

١. له القدرة على جذب الانتباه وذلك لوجود الصور المرئية .
 ٢. له قدرة على تركيز انتباه الناس في أشياء محددة بالذات .
 ٣. عدساته تكبر الأشياء الصغيرة تراها العين .
 ٤. قدرة التلفزيون على الانتشار حيث يراه عدد كبير من الجمهور .
- معتمدا على الأساندة المتخصصة ، وذلك تقاديا لما يلي :-

- أ. قلة عدد المدرسين المتخصصين في مختلف المواد .
 - ب. قلة وسائل الإيضاح اللازمة لعملية التعليم في العلوم الطبيعية وفي مراحل
 التعليم الأدبي .
 - ت. عدم كفاية المباني الخاصة بتجميع الدارسين (مدارس - جامعات) .
 - ث. تفريق الجمهور وتشتتهم .
- ولذلك يجب التنسيق بين المواد التعليمية والمواد الترفيهية .

ويمكن أن يخدم التلفزيون في عمليتين هامتين هما :-

١ - عملية منهجية من جهة إلى الدارسين والتنظيميين الذين يتلقون مناهج تعليمية معينة (كما في المدارس مثلا) .

٢ - عملية تعليم الكبار ، وفي هذه الحالة لا يصبح التلفزيون عملية منهجية وغير مرتبطة بمرحلة دراسية معينة ، وإنما يهدف إلى تعليم أبنائنا المهارات. وينظر إلى التلفزيون على أنه وسيلة للإعلام يغلب عليها نواحي التسلية والترفيه ومثل هذه الاستجابات متوقعة بطبيعة الحال ولا غرابة فيه فقد سبق أن لاقى الإذاعة والأفلام مثلا استجابات مماثلة في المجال التربوي التعليمي.

التلفزيون كخبرة من الوسائل التعليمية الأخرى له مزاياه وله نسي نفسه الوقت نواحي قصوره فالتلفزيون يجمع بين مزايا الإذاعة والأفلام . ويتميز التلفزيون بقدرته على عرض صور بصرية حركية وصوتية للأحداث وقت وقوعها ومثل هذه الإذاعة المباشرة الحقيقية الحية للأحداث المختلفة تزيد من إثارة دواعي المشاهدين واهتماماتهم وتستحوذ انتباههم لأنها تثير في نفوسهم الإحساس بالمشاركة فيما يجري من أحداث وكذلك من تسلسل الأحداث وتتابعها ونتائجها النهائية غير معروفة أو محددة . ويمكن أن نشعر بالفرق بين درجة الدافعية والإثارة عندما نشاهد برنامجا معينا يذاع على السهواء وعندما نشاهد تسجيلا لنفس البرنامج مرة أخرى .

ويمكن أن نستخدم تقريبا في البرامج التلفزيونية كل أنواع الوسائل والمواد السمعية والبصرية كالأفلام والنماذج والعينات ومصادر البيئة الثقافية والطبيعية والمعارض ونتيح هذه الإمكانيات وتنوعها مدى هائلا في التفسير والتوضيح ، وتجعل البرامج التلفزيونية مشوقة تجذب انتباه المشاهدين ويمكن البرامج التعليمية أن تتناول عرض موضوعات متنوعة في مناهج العلوم

والرياضة واللغات والمواد الاجتماعية والأدب والموسيقى وغيرها مما يدرس في الكليات والمدارس على اختلاف مراحلها .

وللتلفزيون إمكانيات متعددة ومتنوعة في مجالات محو الأمية وتعليم الكبار والثقافة الجماهيرية وفي مختلف النواحي الاجتماعية والدينية والعلمية والصحية والسياسية ، والاقتصادية . والتلفزيون كالفيلم يمكن أن يؤثر في الأفكار والمعتقدات والاتجاهات التي لدى المشاهدين وتعزيزها وعلى الأخص حين يضيف شيئا إلى ما يعرفه المشاهد .

ولقد أجريت عدة أبحاث ودراسات تجريبية بتقصي الفوائد التعليمية للتلفزيون ومقارنة ذلك بالوسائل التعليمية الأخرى . وقد بينت نتائج بعض الأبحاث إسهام التلفزيون في نواحي تعليمية وأكدت قيمتها . وفيما يلي نلخص أهم النتائج .

- أ. يستطيع الأفراد أن يتعلموا عن طريق البرامج التعليمية والتلفزيونية الهامة .
- ب. يزيد عدد التلاميذ الذين عن طريق الدروس والعروض التلفزيونية .
- ت. التلفزيون وسيلة فعالة لتقديم العروض التوضيحية الدقيقة التي يتعذر أو يصعب إجرائها .
- ث. مشاهدة الأطفال للبرامج التلفزيونية الهادفة تساعد على نمو ثروتهم اللغوية وتزيد من كمية القراءة الحرة في المجالات العلمية المبسطة والجرائد اليومية.

ج. التلفزيون وسيلة ذات أثر فعال في تعليم المهارات الحركية كما أن له تأثير على حركات ومهارات الأفراد واتجاهاتهم وسلوكهم .

وعلى الرغم من كل هذه المزايا فالتلفزيون أداة اتصال في اتجاه واحد والمدرس على شاشة التلفزيون لا يشعر بالألفة وجو المشاركة — الذي يشعر به

عادة مع التلاميذ في حجرة الدراسة - وهذه الألفة في الواقع ما يفرق بين الأفلام والاتصال من جانب واحد وبين التفاعل الحقيقي المتبادل بين المدرس وتلاميذه .

٢-٨ الأفلام السينمائية

تعتبر الأفلام السينمائية أحد وسائل الاتصال الجماهيري ، أخذت مكانها في الآونة الأخيرة ، وذلك بعد تقدم فنون تصوير الصور المتحركة وعرضها ، وأصبحت للسينما قواعد خاصة في التعبير ، وتجمع بين الصوت والصور المتحركة ، وتعددت فنون الشاشة المريحة يوما بعد يوم . كل هذه الفنون ترمي إلى عرض حركة وصوت يشبهان الواقع إلى حد بعيد ليستأثر العرض بالمتشاهد المشاهد ، ويشده إلى الموضوع المعروض على الشاشة باعتبار ذلك الموضوع يمثل مضمون الرسالة الاتصالية ومحتواها .

ويتقدم الأسلوب السينمائي ، تحررت السينما من مجرد تسجيل الواقع تسجيلًا حرفيًا إلى تفسير الواقع وإظهاره بزاوية جديدة تخضع فيها الصورة المتحركة للنشاط الفكري الإنساني . وأمكن بذلك زيادة التأثير على جمهور الناس . هذا ، ولم تقتصر وظيفة السينما على الترفيه والتوجيه لخصب بل شملت التدريب والتعليم والإعلام والدعاية ، مما جعل هناك عدة تصنيفات لأنواع الأفلام السينمائية ، حيث تصنف على أساس الغرض ، فيقال أفلام دعائية وأفلام ترفيهية أو تدريب أو تعليم ، وقد تصنف على أساس فئات المشاهدين فيقال أفلام للأطفال أو الشباب أو البالغين أو تقسم على أساس الموضوع الذي تعالجه ، مثل الأفلام الصحية والزراعية والصناعية والاجتماعية والرياضية والحربية أو التاريخية وهكذا .

(١) مزايا الأفلام السينمائية :-أ - قدرتها على إظهار الحقائق :-

تشارك الأفلام مع كثير من وسائل الاتصال السمعية والبصرية الأخرى في كونها تظهر عناصر رئيسية من وقائع الحياة ، وذلك عن طريق اختصار أو استبعاد العناصر الأقل أهمية التي يظن أنها تشتت انتباه المشاهد ، وبذلك يمثل الفيلم الواقع مركزا ، ويتناول التركيز عنصر الوقت فيقصر ، والمكان فيقرب ، والموضوعات المصورة فيهتم بما يجب على مشكلات المشاهد ، وقد يصير الفيلم أكثر توضيحا للواقع من الواقع ذاته ، مما يجعله على درجة عالية من الكفاية في توصيل الأفكار والاتجاهات والمعلومات والحقائق للمشاهد .

ب - الاستحواذ على الانتباه :-

هناك عدة عوامل تجعل المشاهد لا يملك سوى أن يركز انتباهه باستمرار طالما يشاهد الفيلم ، منها ما هو مرتبط بالتمثيل أو المؤثرات الصوتية ، ومنها ما هو مرتبط بالانفعالات والنواحي الوجدانية وآخر مرتبط بالألوان المستخدمة والموسيقى وغيرها .

ج - تسجيل مواقف وخبرات غير متكررة :-

فهناك من الأمور ما يندر تكرار حدوثه ، كالفيضانات والزلازل أو الحروب ، وهناك أيضا بعض المواقف أو العمليات لا يقوم بها إلا خبراء ليس من السهل العثور على أمثالهم في الطب أو الخطابة أو العزف الموسيقي أو التمثيل ، ومن ثمة تصبح هذه الأفلام سجلا تاريخيا يسجل فيه ماضي أن يتكرر .

د - إحياء الماضي :-

تستطيع الأفلام أن تحيي الماضي في صورة تنير الوجدان ، وليسي جو مطلق لظروف ومؤثرات ذلك الماضي ، فنرى مثلاً فيلماً عن معركة بور سعيد لو نضال بعض الزعماء ، أو الحرب في الجاهلية .

هـ - تجسّد عمليات التنظيم والتدريب وغيرها من العمليات أكثر فاعلية وتأثيراً :-

لما يمتاز به من إمكانيات عرض وفنون . لقد تقرب الأماكن البعيدة .

٨ - الصور الثابتة :-

تعتبر هذه المجموعة أكل واقعية من المجموعة السابقة : ذلك لأنها تقدم أساساً حسياً بصرياً عما ترغب في معرفته ، بينما تقدم الصور المتحركة أساساً حسياً سمعياً بصرياً عما ترغب في معرفته . ولا يعنى هذا أنها بالضرورة أقل جدوى من السينما أو التلفزيون . فهناك مواقف تزيد دراستها بالصورة الثابتة أكثر من غيرها . فالموضوعات التي لا يعتبر عنصر الحركة فيها أساسياً (كالمناظر الطبيعية وأشكال الطيور والنباتات وحتى بعض الحركات الرياضية التي تتم على الطبيعة بسرعة أو ببطء شديد) غالباً ما يفيد كثيراً في دراستها والتعرف عليها . وعموماً فإن هذه الصور تتيح فرصاً كافية للملاحظة والدراسة بما ينطق واستعدادات الفرد وقدراته . أنها طبيعة يتحكم فيها الفرد ، بمعنى أنه من الجائز أن يشاهدها لمدة قصيرة أو طويلة حسبما يشاء .

(١) ** أنواع الصور الثابتة :-

تطلق عبارة الصور الثابتة على أنواع مختلفة من الصور من أهمها :-

(أ) الصور الفوتوغرافية :-

وهي صورة مأخوذة بآلة تصوير ومطبوعة على ورقة خاصة ومن أهم مصادر ها : المجلات والكتب والنشرات الحكومية والأهلية ونتائج الحائط ، والصور الفوتوغرافية الكبيرة تعرض أمام العملاء ، أما الصور الصغيرة فتعرض عليهم أو يمرون أمامها أو تعرض عليهم بواسطة جهاز فلتوس سحري " ليبسكوب " أي جهاز عرض الصور الممتمة .

(ب) الشرائح الشفافة :-

وهي عبارة عن صورة مأخوذة بآلة تصوير عادية ومطبوعة على مادة شفافة فهي إذا صور شفافة إيجابية صغيرة . ولا مكان لمشاهدتها توضع في جهاز عرض الشرائح أو في مقدمة جهاز للدياسكوب ، وهي بذلك توفر في الحجم والوزن ، وعند عرضها تتبع عند عرض الأفلام السينمائية فتجذب انتباه للمشاهدين في وقت واحد ، ويراعى ضرورة ترتيب الشرائح قبل العرض . وأشهر مقاساتها الجاهزة ٥×٥ سم و ١٠×٧ سم . وتوجد شرائح جاهزة شفافة لموضوعات أغلبها سيلحي (جغرافية وتاريخية) . ويمكن إنتاج شرائح شفافة بسهولة ، وبنقائات قليلة سواء كانت ملونة أو أبيض أو أسود .

(ج) الأفلام الثابتة :-

(فيلم متريـب) وهو عبارة عن مجموعة من الصور الشفافة الإيجابية الصغيرة مرتبة على شريط بحث تعالج فكرة رئيسية واحدة . وتعرض بجهاز عرض الأفلام الثابتة بنفس شروط عرض الأفلام السينمائية . وبمقارنة الأفلام الثابتة المتحركة نجد أن الأولى أرخص ، وتسمح بتعليق وإقـاء أثناء العرض ، وخفيفة ، وسهلة الإنتاج ، والاختيار والعرض ، غير أن الأفلام السينمائية توضح الحركة بنجاح أكبر . وبمقارنته الأفلام الثابتة بالشرائح نجد أن الأولى أقل مرونة وأكثر إتقاناً . هذا مع ملاحظة أن إتاحة الفرصة للطلاب أو الأعضاء على للتدريب عملياً على كيفية استخدام هذه الوسائل سيؤدي إلي فهم أفضل .

٩ - الوسائل الصوتية :-

وهي مجموعة وسائل الاتصال التي تخاطب حاسة السمع وتعتبر هذه الوسائل من أفضل الوسائل خاصة بالنسبة للموضوعات التي تعتبر عنصر الصوت فيها محور الاهتمام مثل الموسيقى والأغاني والأحداث الجارية .

ويشتمل هذا النوع على البرامج الإذاعية العامة وبرامج الإذاعة الداخلية، والأسطوانات والأشرطة المسجلة .

وكل نوع من هذه الأنواع يتضمن العديد من البرامج المختلفة فالبرامج الإذاعية مثلاً تشتمل على برامج الأغاني والموسيقى والتشكيلات الإذاعية واللقاءات المختلفة والمناقشات والأحاديث وبرامج الحفلات المختلفة . وتنوع هذه

البرامج هو الذي يجعل بينها وبين الوسائل اللفظية فارقا خاصة وإن الوسائل اللفظية تخاطب السمع أيضا إلا أن الأخيرة تعتمد أساسا على الوصف النظري للموضوعات فقط دون أن تشمل الأنواع الأخرى .

وسوف نتناول أحد الوسائل الصوتية وهي البرامج الإذاعية :-

(١) البرامج الإذاعية العامة :-

يوجد نوعين من الإذاعة أحدهما الإذاعة السلوكية والثانية الإذاعة اللاسلوكية ، الأولى تسمى أحيانا بالإذاعة الداخلية وفيها يتصل الميكروفون ومكبر التيار بسماعة اتصالات سلوكيا أما الإذاعة اللاسلوكية فلا يصل من الميكروفون الذي يتكلم فيه المرسل في محطة الإذاعة وبين السماعة الموجودة في جهاز الراديو الذي يستمع إليه المستقبل أي سلك مهما بحت بينهما المسافات .
والذي نهتم به هذا هي البرامج الإذاعية العامة التي تصل إلى المستمعين عن طريق اللاسلكية .

(٢) مميزات هذه الوسيلة :-

- أ - تصلح هذه الوسيلة في تعليم موضوعات يعتبر الصورة فيها عنصرا أساسيا مثل الموضوعات المتعلقة بالموسيقى والأغاني والترتيل .
- ب - تساعد هذه الوسيلة في نقل الأخبار والأحداث المختلفة فور وقوعها . وبذلك تختلف عن الصحف والمجلات كوسائل اتصال حيث تعد أسرع في نقل الأخبار من الصحف .
- ج - هذه الوسيلة تصل إلى جماهير عريضة للغاية من الكبار والصغار والمتقنين وقليلي الحظ من الثقافة والمتعلمين والأميين ، وبالتالي توفر في الوقت .
- د - الإذاعة تغطي مجالا للتخيل والتصور والتفكير أكثر من الصورة التليفزيونية المكتملة ، وذلك تعمل على تنمية الخيال لدى المستمعين .

- رغم هذه المميزات ألا أن هذه الوسيلة لها جوانب ٠٠٠ منها :-
- ١- يغلب على هذه الوسيلة طابع الإعطاء من المرسل والسلبية من جانب (المستقبل / المستمع) أي أنها وسيلة للتفاهم ذات اتجاه واحد ، حيث لا ينقل من المستقبل إلى المرسل شيئاً ولا يدرك المرسل استحسان المستقبل أو استهجانه .
 - ٢ - لا يستطلع المستمع للبرامج الإذاعية العلامة استعادة ما يسمع أو استوضاحه أو الاستفهام في حينه .
 - ٣ - قد يستخدم في البرامج الإذاعية التي تخاطب مستويات متعددة ألقاباً غير مفهومة لدى بعض المستمعين مما قد يؤدي إلى داء اللظنية .

الفصل الخامس

الاتصال والعمليات الاجتماعية

تمهيد :-

يعتبر الاتصال قوة مؤثرة في العديد من أوجه النشاط الاجتماعية والثقافية والتربوية والسياسية وايضا في مجال الخدمة الاجتماعية وغيرها، وهو قوة متفاعلة تؤثر وتتأثر بهذه الأنشطة والقضايا المختلفة، وبهذا يجب ألا ننظر الى الاتصال باعتباره عنصرا لا ينفصل عن الكيان الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، ويدخل في مختلف أوجه النشاطات البشرية. بل ويرى البعض الى اعتبار الاتصال هو المحور الذي تدور حوله العمليات الاجتماعية ومن هذه العمليات الاجتماعية الارشاد، والتثقيف، والتدريب، والتعلم والبحث الاجتماعي والعلاقات العامة، الترويج، والادارة والخدمة الاجتماعية.

فال اتصال الذي يهدف الى توضيح وتفسير الحقائق للناس يحترق ارشاد.

وال اتصال الذي يهدف الى تحسين معلومات الافراد يعتبر تثقيفا.

وال اتصال الذي يهدف الى تحسين أداء مهارة يعتبر تدريبا.

وال اتصال الذي يهدف الى مساعدة الافراد على اكتساب خبرات يعتبر

تعلما.

وال اتصال الذي يهدف الى معرفة مشاكل الناس وظروفهم يعتبر بحثا

اجتماعيا.

وال اتصال الذي يهدف الى ترقية العلاقات بين المؤسسات والجماعات

يعتبر علاقات عامة.

وال اتصال الذي يهدف الى البهجة والمسور والراحة النفسية يعتبر

ترويحيا.

وال اتصال الذي يهدف الى حسن سير العمل ودعم التفاهم بين العاملين

يعتبر ادارة.

والاتصال الذى يهدف الى مساعدة الافراد والجماعات على فهم ظروفهم ومشاكلهم ومواجهتها يستبر خدمة اجتماعية.

مما سبق يتضح أن العمليات الاجتماعية : الارشاد - التنقيف - التكريب - التعليم - البحث الاجتماعى - العلاقات العامة - الادارة - الترويج - الخدمة الاجتماعية - هى فى نفس الوقت عمليات اتصالية.

ومن خلال العرض الاتى نتناول بعض من العمليات الاجتماعية أو أوجه النشاط المختلفة وعلاقتها بالاتصال.

١ - الاتصال والقضايا الاجتماعية :-

يرتبط الاتصال ارتباطا وثيقا مباشرا بالقضايا والمشكلات الاجتماعية، حيث اصبح من الضرورى اليوم أن تتم دراسة الاتصال فى الاطار الاجتماعى الواسع لما له من تأثير اجتماعى قوى والدور الحاسم الذى يقوم به فى عملية التغيير الاجتماعى، الى الدرجة التى دفعت الباحثين الى التأكيد على أن "كل تحليل للتغيير الاجتماعى لابد أن يركز فى النهاية على عمليات الاتصال".

٢ - الاتصال والمعلومات :-

يلعب الاتصال دورا هاما فى انتقاء المعلومات والمعارف وتقديمها بأشكال وانماط تتناسب مع نوعية الجماهير المستهدفة وذلك باستخدام الوسائل والأشكال الاتصالية ذات الفعالية والانماط الاتصالية ذات التأثير مع قياس مدى وصول هذه المعلومات وفهمها لدى المستقبلين ومدى تأثير هذه المعلومات على مدركاتهم وآرائهم واتجاهاتهم وسلوكهم الاجتماعى.

٣ - الاتصال والتطعيم :-

يؤدى الاتصال دورا هاما فى العملية التعليمية، ويؤكد الخبراء على العلاقة التبادلية بين الاتصال والتطعيم وعلى أنها متعاظم، ومن الضرورى أن تكون علاقة ايجابية وخصبة، فالاتصال يوجد وسطا تربويا تكميلا للمدرسة،

ويؤدى دوره فى التهيئة للبرامج التعليمية وفى استخدام الوسائل الاتصالية فى عملية التعليم والحفاظ على الخبرات المكتسبة من برنامج التعليم بعد ذلك ويشير الخبراء الى تلك العلاقة الترابطية بين التعليم المدرسى والتعليم خارج المدرسة، بحيث يتاح للأفراد امكانية تجديد معارفهم ومهاراتهم واكتساب معارف ومهارات جديدة.

٤ - الاتصال والثقافة :-

تلمب وسائل الاتصال دورا هاما فى توصيل الثقافة، وانتقاء المحتوى الثقافى وابتكاره وتبادله، كذلك تحقيق الذاتية الثقافية، وأيضا القضاء على المخاطر التى تهدد الذاتية، وتحقيق الديمقراطية التعارفية الحقيقية عن طريق توسيع نطاق انتفاع الجماهير بمختلف وسائل وتحصيل الثقافة الوطنية ودعمها وتعزيزها وتحقيق التبادل الثقافى الحر مع الثقافات الأخرى كما يتيح للمبدعين والمفكرين ومختلف الفنانين امكانيات التعبير عن أنفسهم، بما يسمهم فى حفظ الابداع ونشر الثقافة الراقية.

٥ - الاتصال والتربية :-

تتزايد أهمية وسائل الاتصال فى المجال التربوى فهى تلعب دور فعال لا يقل أهمية عن دور المؤسسات التربوية ذاتها، فهى تعتبر تربية مستمرة حيث وضعت اللجنة الدولية لتعليم الكبار (اليونسكو) سنة ١٩٦٥ بأنها تلك النظرة الى عملية التربية ككل باعتبارها تشمل الفرد طوال حياته من ميلاده الى آخر ايامه.

٦ - الاتصال والسياسة :-

وتتعاظم أهمية الاتصال وتبرز فى مساندة ودعم النظم السياسية وزيادة فعاليتها وكفائتها، حيث يعتبر النظام السياسى مجموعة التفاعلات وتلك الشبكة المعقدة من العلاقات والروابط السياسية وعن أهمية الاتصال فهو يؤدى من خلال وسائله، ومن خلال عمليات الاعلام دور هام فى عمليات التنشئة السياسية والثقافة

السياسية والتي تؤثر فى ممارسة حرية الرأى وحرية التعبير والوعى السياسسى، كذلك تتيح نظم الاتصال تحقيق وظيفة التعبير عن المصالح وهى العملية التى يضع الافراد والجماعات عن طريقها احتياجاتهم أمام صانعى القرار، ويعتبر الاتصال أحد القنوات المؤسسية الرسمية للتعبير عن المصالح ويمكن من خلاله أن تجد المشاكل السياسية وقضايا المساعة دائرة استماع أوسع، كما يساعد نظام الاتصال المصالح الباطنة أو المعتقمة على الظهور فى دائرة اهتمام صانعى القرار، ويحقق وظيفة تجميع المصالح وطرح البدائل المختلفة أمام صانعى القرار وإبرازها وبلورتها. كما يسهم فى تدفق المعلومات من النخبة السياسية الى الجماهير، ونقل مشاكل وطموحات وتصورات الجماهير الى النخبة فتكتمل دائرة المعلومات السياسية التى تؤثر فى كفاءة النظام السياسى وفعاليتته. فضلا عن الاعلام الخارجى الذى يرتبط ارتباطا عضويا بالجهود السياسية والدبلوماسية.

٧ - الاتصال والاقتصاد :-

أصبحت صناعة الاتصال والاعلام احدى القوى الاقتصادية وطنيا أو دوليا حيث تمثل فى الدول الصناعية نسبة متزايدة الأهمية من الناتج القومى الإجمالى وتشكل قطاعا ديناميكيا يتيح أفاقا كبيرة للنمو وامكانيات جديدة للعمالة، كما أصبح الاتصال النشاط الرئيسى فى الدول الصناعية المتقدمة حيث يعمل مايزيد عن نصف السكان بصورة مباشرة أو غير مباشرة فى انتاج المعلومات ومعالجتها وتوزيعها، ومن المتوقع أن تزيد مجموعة المعاملات فى صناعة الاتصال والاعلام فى هذه الدول الصناعية المتقدمة فى السنوات القادمة الى خمسة أضعاف حجم المعاملات الحالية، وبذلك نجد أن الاتصال يتداخل مع الاقتصاد ويعتمد عليه بعدة طرق فى بنيته ومحتواه.

٨ - الاتصال والتنمية :-

تشير التنمية الاجتماعية الشاملة الى انها محصلة نهائية للتنمية الاقتصادية الجزئية على مستوى المجتمعات المحلية داخل البلد الواحد، ومالم تتحقق درجة عالية من التوازن في النمو الحضري والاجتماعي والثقافي والاقتصادي بين هذه المجتمعات المحلية المختلفة، فان من الصعب الوصول الى الاهداف المرجوة للتنمية الاقتصادية على الصعيد الوطني، وفي هذا المجال تمارس وسائل الاتصال دورا هاما كبيرا، ولا تقتصر على الراديو والتلفزيون بل يجب أن تشمل العديد من الوسائل الاعلامية كالأفلام التثقيفية والارشادية والملصقات والمعارض وكافة الوسائل السمعية والبصرية، التي تتضمنها القوافل الاعلامية والثقافية التي يجب أن تخصص لهذه المهمة الوطنية.

٩ - الاتصال ومحو الأمية :-

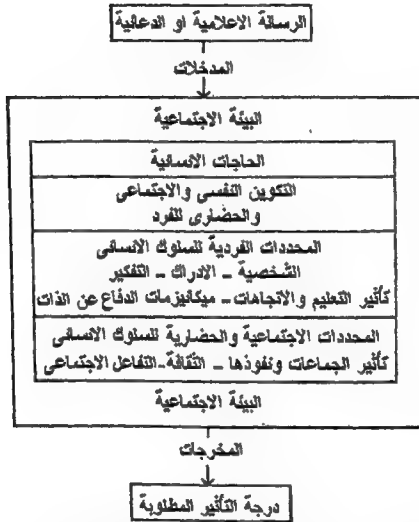
تمثل الأمية مشكلة خطيرة في المجتمع المصري وتؤدي وسائل الاتصال دورا مزدوجا في مجال محو الأمية الوظيفية والمهنية والهجائية والثقافية والسياسية، فهي تستخدم كوسائل لتقديم برامج محو الأمية، كما تستخدم أيضا في خلق تقبل لقيمة التغيير الاجتماعي والاستعداد للمشاركة فيه وتساعد على انتشار التعليم والحيلولة دون ارتداد من تعلموا القراءة والكتابة الى الأمية.

١٠ - الاتصال وتعديل السلوك :-

تتأثر العملية الاتصالية وتؤثر من حيث وضعها الديناميكي مع العوامل والمتغيرات المختلفة. حيث تستند جميع أوجه النشاط الاتصالي على الجوانب النفسية والسلوكية لدى أفراد الجمهور بصفة أساسية، باعتبار أن الاعلامي الناجح، والداعية الناجح ورجل الاعلان الناجح، ورجل العلاقات العامة الناجح ورجل الحرب النفسية الناجح والاختصاصي الاجتماعي الناجح يجب أن يبدأ من نقطة الفهم الكامل للقوى النفسية الضرورية التي تقود السلوك الانساني. وهذا الفهم يؤكد على

المبادئ المهنية لخدمة الفرد وطرق الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتي تشير إلى أهمية البدء مع العميل من حيث هو وكذلك البدء مع العميل من بؤرة اهتمامه. هذا على الرغم من صعوبة وتعقد الوصول إلى هذا القهد للشخصية. ومن هنا فلن الاهتمامات الأساسية لكل منهم تتطلب الجوانب التالية :-

- ١ - دراسة التكوين النفسي والاجتماعى والحضارى للأفراد.
- ٢ - دراسة المحددات الفردية للملوك الانسانى وتشمل (الادراك، الدافعية، التعليم، الاتجاهات، الشخصية، ميكانيزمات الدفاع عن الذات).
- ٣ - دراسة المحددات الاجتماعية والحضارية للسلوك وتشمل (التفاعل الاجتماعى، الجماعات الصغيرة، الفرد والمجتمع، الثقافة).



تصور شامل للجوانب السلوكية التى تؤثر فى الجهود الاتصالية ومن خلال ذلك فان الوسائل الاتصالية أو متوجهه أجهزة المملكات العامة وأجهزة الحرب النفسية من معلومات، وماتقله من معان وماتحاول أن تدعمه من أفكار واتجاهات معينة تمثل "مدخلات" أساسية تستهدف الحصول على درجة معينة من التأثير فى شكل "مخرجات" لابد أن تراعى طبيعة عملية السلوك الانسانى بأبعادها المختلفة حتى تحقق أهدافها النهائية والشكل التالى يوضح التصور الشامل للجوانب السلوكية التى تؤثر فى الجهود الاتصالية بمكوناتها المختلفة.

ويرتبط بخاصية التفاعل السلوكي للاتصال قدرة أوجه النشاط الاتصالي على تغيير الاتجاهات بمفهومها الكلي الشامل، حيث يؤكد الباحثون في مجال الدراسات النفسية والاجتماعية على للتأثير البالغ الذي تحدثه وسائل الاتصال في عملية تغيير الاتجاهات وما تنطوي عليه من تغيير في الرأي والادراك والتأثير والسلوك وكيف تتكامل عناصر العملية الاتصالية المتمثلة في المضمون والوسائل والرسائل والموقف الاتصالي ذاته في أحداث التغيير المستهدف في الاتجاهات.

١١ - الاتصال والإرشاد :-

يذهب البعض الى اعتبار الاتصال محورا تدور حوله عملية الارشاد حيث يعرف الارشاد بأنه جهود منظمة للتأثير على الافراد وتعديل سلوكهم في مجال معين بما ينطق وظروف مجتمعهم.

وكذلك من يرى ان الارشاد عبارة عن "نظام تعليمي غير مدرسي القصد منه توصيل نتائج البحوث الفنية، والخبرات من مصادرها المختلفة وتفسيرها الى من هم في حاجة الى تطبيقها عن طريق مساعدتهم ليمسحوا أنفسهم على تغيير سلوكهم في المعيشة والانتاج كأفراد في المجتمع ليقابلوا احتياجاتهم من أجل حياة أفضل".

ويرى آخرون بأن الارشاد الاجتماعي هو إثارة وعي الرأي العام وتنوير الجماهير سواء في احجامها الكبيرة أو احجامها الصغيرة، وسواء كان هذا الوعي أو التنوير سياسيا، أم في مبادئ النشاط الاقتصادي أو في أي ناحية اجتماعية أخرى.

والواقع ان هذه الآراء جميعها ليست متعارضة فيما بينها عن مفهوم الارشاد إذ انها تكاد متفقة على أن الارشاد عملية تربوية مقصودة تهتم بتبسيط الخبرات وحفلق معينة لجمهور معين. وأنها تحدث مستقلة عن عملية التعليم

النظامي، داخل أو خارج المدرسة على حد سواء، وتهدف إلى أحداث تغييرات سلوكية مرغوبة في مجال معين من مجالات حياة الفرد أو المجتمع.

ومن الأمثلة على عملية الإرشاد ما تقوم به هيئات مختلفة بذل جهود إرشادية سواء كانت هذه الجهود دورية تأخذ صفة الانتظام، أو جهود مؤقتة ترتبط بوقت معين ولاتأخذ صفة الدورية والانتظام.

ومن الأمثلة على الجهود الدورية الإرشادية قيام هيئة بإصدار وتوزيع نشرات أو مجلات أو كتيبات أو عقد مؤتمرات أو ندوات، كأن تقوم إدارة الإرشاد الزراعي بتعليم الفلاحين كيفية مقاومة آفة زراعية بطريقة علمية مبسطة وهذا يعني أن مثل هذه الإدارة تقوم بتغيير حقائق ومفاهيم جديدة على الجمهور وتوصيلها له للتأثير عليه وتغيير سلوكه في الواجهة المرغوبة في مجالات معينة.

ومن أمثلة الجهود الإرشادية المؤقتة : الحملات الإرشادية التي تستحث الجمهور على الاهتمام بالتطعيم أو إرشاد الجمهور لتنظيم المرور.

وتحدث مثل هذه الحملات لفترة مؤقتة لتحقيق أهداف معينة وتلجا بعض الهيئات إلى تنظيم الحملات الإرشادية عندما ترى ضرورة ذلك، فمثلا قد تشعر إدارة المرور أن الجمهور أصبح مخالفا لتعليمات المرور مما يمرض حياتهم للخطر. وربما يكون الجمهور قد تصرف هكذا نتيجة جهله بتعليمات المرور وقواعد استعمال الطريق أو لسبب مألدهم من عادات واتجاهات غير سليمة.

لذلك ترى هذه الإدارة ضرورة القيام بحملة إرشادية وتفسير آداب المرور وتوصيلها لجمهور الطريق على أمل أن يتعدل سلوك الأفراد إلى الواجهة المرغوبة في هذا المجال.

أو قد تترك وزارة الصحة بأن هناك مرض معين مثل الكوليرا أصبح المجتمع يتعرض للأصابة بها مما يدفعها إلى تنظيم حملة إرشادية لتوجيه الجماهير نحو التطعيم لاجل هذا المرض والخطر الذي يتعرضون له. وبذلك تقوم بتبسيط

وشرح الفكرة من التطعيم ومزاياه وكيفيته وغير ذلك من الحقائق العلمية التى توصل اليها خبراء الصحة من التطعيم بقصد احدث تغيير فى سلوك الافراد واثارة اهتمامهم ولتشجيعهم على التطعيم والاقبال عليه.

(أ) مبادئ ومجالات الارشاد :-

لاشك ان الارشاد كاسلوب تربوى يمكن الاستفادة به فى كافة مجالات النشاط فى المجتمع سواء مع الافراد كأفراد أو كأعضاء فى مجتمعات ويسمى الارشاد عادة باسم المجال أو الميدان الذى يعمل فيه، فالارشاد فى ميدان النشاط الصحى يعرف بالارشاد الصحى ويسعى هذا النوع الى احدث تأثير موجه فى سلوك الافراد والذى يتعلق ببعض النواحي المتصلة بالوقاية من الامراض، أو الطريقة التى يعالجون بها مرضاهم بشكل يخفف من احطار الامراض على الفرد والمجتمع.

ويسمى الارشاد فى ميدان النشاط الزراعى بالارشاد الزراعى ويسعى هذا النوع الى احدث تأثير موجه فى سلوك المزارعين نحو اتجاهات ثبت علمياً أنها تساعد على زيادة غلة الانتاج وتحسين نوعيته بما يعود على المزارع والمجتمع بالنفع والفائدة.

(ب) أهمية الارشاد :-

لذا كانت التربية المدرسية ضرورية لنقل الثقافة لأبناء الجيل الجديد ومساعدتهم على التكيف فى المجتمع فإن الارشاد لا يقل أهمية عنها لبقية فئات المجتمع التى لم يتح لها فرص الالتحاق بالتعليم النظامى أو الذين أنهت فترة تعليمهم ولكن نتيجة لما تتصل به طبيعة المجتمعات من تجدد وتطور وتعد ظهور حقائق جديدة هامة ومن ضرورة مشاركة أفراد المجتمع فى ثقافته يجعل للارشاد أهمية كبرى لنقل وتوصيل هذه الحقائق للجيل الجديد إلى أفراد المجتمع سواء الذين لم يلتحقوا بالتعليم النظامى أو الذين التحقوا بالتعليم النظامى على حد سواء.

وتبرز أهمية الإرشاد في الآتي :-

- ١ - تساهم عملية الإرشاد في تغيير سلوك الأفراد واتجاهاتهم ومفاهيمهم وعاداتهم وهذا التغيير أمر حيوي لكي تقوم به المجتمعات وتنمو إذ قد تقف بعض الاتجاهات والقيم عائق أمام هذا التقدم.
- ٢ - تتعرض المجتمعات لعمليات تغير مستمر وتظهر حقائق جديدة وتحتسب أخرى كانت قائمة ولذلك تبرز أهمية الإرشاد في نقل هذه الحقائق الجديدة حتى يلاحق الأفراد هذه التغيرات.

٣ - يعتبر الإرشاد عملية مكملة لعملية التربية النظامية إذ إن هناك نسبة مرتفعة من سكان المجتمع لم تلتحق بالتربية النظامية أو الاستمرار فيها مما يجعل للإرشاد أهمية في نقل الثقافة إلى هذه الفئة لدرجة أن البعض يميل إلى اعتبار أن الإرشاد عملية تربوية غير مدرسية تتم مستقلة عن التعليم النظامي إلا أن الفارق بينهما هو أن الإرشاد في معظم صورته المختلفة يهتم عادة بجانب واحد من الملوك كالصحة أو الزراعة بينما تهتم التربية بالنمو الشامل للفرد.

(جـ) خصائص الإرشاد :-

- ١ - توجه الجهود الإرشادية نحو جمهور متجانس في اهتماماته (فالمرشد الديني جمهوره من المصلين في المسجد والمرشد الزراعي جمهوره من الفلاحين في القرية).
- ورغم هذا التجانس في الاهتمامات إلا أن هذا الجمهور قد يكون غير متجانس في بعض الحقائق الأخرى مثل العمر، الخبرة، الذكاء.
- ٢ - العملاء في الإرشاد (الأفراد الجمهور) غير متفرغين لتلقي الإرشاد بل يتلقونه لساعات محدودة خلال أوقات فراغهم.
- ٣- يتم الإرشاد عادة في أماكن تجمع العملاء. وفي غالب يكون ذلك في مكان اجتماعاتهم المعتادة.

٤ - العملاء في الارشاد غير ملزمين او متقيدين عادة باتباع نظام شكلى كموايد الحضور والانصراف وتأدية امتحانات وانما يتلقى الخدمة برغبته او لشعوره بمشكلة او غير ذلك من الاسباب.

٥ - مدة البرنامج في الارشاد غير محدد فقد تقصر او تطول حسب الغرض المنشود. وهي في العادة قصيرة في الجهود الموسمية او الدورية او المؤقتة على ان هذا لا يمنع من وجود برامج ارشادية تستمر سنوات على تغير العملاء (مثل رعاية الطفل والام) او مع استمرار العملاء كالارشاد الزراعى.

(د) علاقات الارشاد بالاتصال :-

أشرنا فيما سبق ان الارشاد عملية تربية يتم بمقتضاها نقل مجموعة من الحقائق او المعلومات او الافكار من شخص او مجموعة من الاشخاص او من هيئة الى شخص او جمهور آخر ولكي تحقق هذه العملية اهدافها وتصبح هذه المعلومات والافكار مشتركة، فالامر يتطلب وجود عملية تفاعل او اخذ وعطاء، اى عملية اتصال.

فالمرشد الزراعى مثلا لديه مهارات او معلومات تتعلق بالزراعة وكيفية تحسينها ووقايتها من الآفات الزراعية. والاختصاصى الاجتماعى لديه معلومات ومهارات واتجاهات معينة يمكن أن تفيد الافراد الذين يواجهون مشاكل خاصة أو عامة مثل هذه الحقائق أو الخبرات من الصعب أن يحد بها أو يستفيد منها الجمهور أو العملاء ما لم تحدث عمليات تفاعل، أى اتصال.

أى انه من اللازم حدوث عملية تفاعل أو عملية اتصال لكي تحقق المشاركة فى مثل هذه الخبرات، وتصبح مسئولية رجل الارشاد أن يقوم بتبسيط الحقائق والافكار ونقلها الى الجمهور والتفاعل معهم حتى يتأكد من فهم اصحابها مشاركين فيها.

١٢ - الاتصال والإدارة :-

تعرف الإدارة بأنها عملية اتخاذ القرارات التي من شأنها توجيه القوى البشرية والمادية المتاحة لجماعة منظمة من الناس لتحقيق أهداف مرغوبة على أحسن وجه ممكن وبأقل تكلفة في إطار الظروف البيئية المحيطة، ومن هذا التعريف يمكن أن نستخلص بعض العناصر الهامة التي تركز عليها عملية الإدارة، وهي :-

١ - أن الإدارة ترتبط بمنظمات أو تنظيمات من الناس تسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة.

٢ - الإدارة تنشأ وتسمى لتحقيق أهداف مرغوبة.

٣ - الإدارة عملية تتضمن بالإضافة إلى تحقيق الأهداف عمليات أخرى فرعية كالخطيط والتأكد من تنفيذ الخطط.

٤ - اتخاذ القرارات هو أساس الإدارة.

٥ - الإدارة تعنى بتوجيه سلوك الأفراد لتحقيق الأهداف المحددة.

٦ - أن الإدارة تعتمد على موارد بشرية ومادية وهذه الموارد يمكن استغلالها بأكثر من طريقة ولذلك فإن الإدارة تعمل على اختيار أفضل هذه الطرق.

وفي ضوء هذا التعريف نجد أن الإدارة تتطوى على عمليات اتصال مستمرة من أجل تحقيق أهداف معينة كذلك تتطلب وظائف الإدارة عملية تفاعل بين شاغلي الوظائف المختلفة وبين كل إدارة من الإدارات، ولكي تظهر أهمية الاتصال في النجاح ووظائف الإدارة فإن الأمر يتطلب هنا أن نعرض لتلك الوظائف الإدارية فيما يأتي :-

١ - التخطيط : يعتبر التخطيط إحدى وظائف الإدارة، ويتطلب التخطيط وضع البرامج المناسبة لتحقيق أهداف معينة ويعتمد التخطيط على توافر المعلومات والبيانات وأن كانت كمية أو كيفية ويعد توفير هذه المعلومات من مسئولية

الاتصال. لذلك تبدو أهمية الاتصال في التخطيط باعتباره العملية التي بمقتضاها تتدفق وتتوفر هذه المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في التخطيط.

٢ - التنظيم : وهذه الوظيفة تقوم على أساس تقسيم العمل داخل المنظمة وتوزيعه على الوحدات المختلفة التي تتكون منها المنظمة بحيث يراعى عند توزيع هذه المسؤوليات أن تكون واضحة ومحددة حتى لا يحدث نوع من التداخل وبحيث تكفل نوع من التعاون بين هذه الوحدات لانجاز الاهداف على أن يكون هذا التعاون تعاون منسق لمنع التضارب أو الازدواج. وهذه الوظيفة من وظائف الادارة تحتاج إلى شبكة من الاتصالات بين الوحدات المختلفة حتى تتعرف كل منها على مسؤوليات الأخرى وحتى يسهل تبادل المعلومات وتحقيق التعاون بين تلك الوحدات.

٣ - اتخاذ القرارات : يعتبر صنع القرارات هو قلب وعصب العملية الادارية كلها، وتتوقف عملية صنع واتخاذ القرارات على كمية وسلامة المعلومات التي تتاح أمام صانعي القرارات في أي مستوى من المستويات الادارية بحيث إذا توقف تدفق تلك المعلومات، بسبب أو آخر أو إذا شابت سلامتها ودقتها شائبة، فإن صانع القرارات يقف عاجزا امام المواقف الادارية التي يتطلب تصرفا من نوع ما وهنا تبدو أهمية وخطورة الاتصال في الادارة واضحة، انه من خلال عملية الاتصال يتيسر انتقال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات في المنظمات ويدونها فان حياة المنظمات كلها تصبح مهددة بالجمود والقضاء.

١٣ - الاتصال والعلاقات العامة :-

العلاقات العامة هي العملية التي يمكن بمقتضاها إقامة وتدعيم التفاهم المتبادل القائم على الثقة والصدق بين المنظمة أو الهيئة وبين جمهورها بتوعية الجمهور الداخلي أو مجموعة العاملين، (داخل المنظمة أو الهيئة) والجمهور

الخارجي (أى الجمهور خارج المنظمة) الذى يرتبط بها سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

فالجمهور الخارجى مثلاً بالنسبة لائ الشركات الصناعية يتمثل فى (الموردين، الموزعين، المستهلكين).

وهذه العملية لكى تحقق هدفها الذى سبق الإشارة إليه ينبغي توفر اتصال منظم مستمر بين المنظمة وجماعاتها، فمن طريق هذا الاتصال يتحقق الاتى :-
١ - معرفة آراء الجمهور واتجاهاته نحو المنظمة (نحو سياساتها وخطتها او برامجها، او مدلول مانتتجه من سلع أو خدمات). وهذا يتطلب استخدام الأسلوب العلمى فى قياس اتجاهات الرأى العام. ومن أمثلة ذلك استخدام الاستفتاء عن طريق الصحف او طريق الارسال بالبريد الى هذا الجمهور لاهداء رأيه ثم اعادته الى المنظمة، حيث تقوم ادارة العلاقات العامة بالتعرف على اتجاهات الرأى العلم وتحلله.

٢ - تقوم ادارة العلاقات العامة بنقل نتائج هذه البحوث الى ادارة المؤسسة او المنظمة حتى تقف ادارة المنظمة على اتجاهات الرأى العام وبذلك يمكن الاستفادة منها فى إدخال تعديلات على سياسة المنظمة أو برامجها أو مانتتجه من سلع أو خدمات.

٣ - نقل أو توصيل المعلومات عن المنظمة الى الجماهير حتى تكون الجماهير فكرة صحيحة عن هذه المنطقة فيؤيدونها فى خططها وفى أزمائها. وتستخدم ادارة العلاقات العامة وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال فى نقل هذه المعلومات الى الجمهور - وبذلك تصبح اتجاهاتهم مؤيدة للمنظمة فيقبلون على خدماتها أو مانتتجه من سلع.

١٤ - الاتصال والتدريب :-

يقصد بالتدريب العملية التى بمقتضاها يمكن تكوين أو تعديل فى سلوك الفرد وخبراته ومهاراته من الناحية المهنية أو الوظيفية والهدف من التدريب هو اكساب الفرد مجموعة من الخبرات والمعارف التى يحتاج إليها للممارسة عمل معين أو لرفع مستوى كفاءته فى الاداء وزيادة إنتاجيته.

وهذه العملية تعتمد أساسا على الاتصال بين المدرب الذى لديه هذه المعرفة أو الخبرة (المرسل) وبين المتدرب الذى يراد اكسابه هذه المعرفة أو المهارة (المستقبل) حيث يقوم القائم بالتدريب بنقل الخبرة والمعرفة وتكوين المهارات فى المتدرب عن طريق الاستعانة بوسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال المختلفة سواء التى تعتمد على الاتصال اللفظى أو المنطوق أو المكتوب أو الاتصال غير اللفظى.

الفصل السادس

الاتصال والخدمة الاجتماعية

تمهيد :-

يحاول هذا الفصل الإجابة عن التساؤل التالي " ما مدى العلاقة بين الاتصال وطرق الخدمة الاجتماعية ؟".

وقد يري البعض أن المدخل للإجابة على هذا التساؤل هو مناقشة ما يقوم به الأخصائي الاجتماعي في مجالات العمل مع الأفراد ، والعمل مع الجماعات ، والعمل مع المجتمع ، قم مراجعة مدى تطابق كل ذلك مع حقائق عملية الاتصال .

بينما يري آخرون أن المدخل هو السقوع أولا على طبيعة الخدمة الاجتماعية وما تتضمنه من أنشطة ، وما تسعى إلى تحقيقه من أهداف . ومن ثم يمكن تحديد العلاقة بين عملي الاتصال والخدمة الاجتماعية .

وفي الحالتين السابقتين ، سيتأكد الرأي بأن الخدمة الاجتماعية هي جوهرها عملية اتصال ، وأن يستخدم فيها وسائل اتصال متنوعة تأخذ بمسميات مختلفة في تحقيق أهدافها ، شأنها في ذلك كشأن أي جهة أخرى من الجهات المسندة في المجتمع .

١ - الاتصال في خدمة الفرد :-

تستهدف طريقة خدمة الفرد التكامل والتأثير في حياة الفرد الاجتماعية والنفسية في أفكاره واتجاهاته لتصحيح وتوجيه وتدعيم وظيفته الاجتماعية وهذا من شأنه أن يؤدي إلى تحقيق أفضل تكيف ممكن مع بيئته الاجتماعية . وهذا يشير إلى أن التأثير الذي تهدف هذه الطريقة إلى تحقيقه لا يقتصر على الفرد العميل الذي عجزت قدرته على القيام بوظيفته الاجتماعية بل يمتد التأثير إلى بيئة هذا العميل الفرد وبذلك يتحقق التوافق بين هذا الفرد وبين بيئته . إلا أن التأثير لا يحدث من فراغ ولكن من خلال عملية معينة تتضمن عدد من الخطوات المنظمة موجهة لتحقيق هدف معين ، وأهم ما يميز هذه العملية هو : قصد التفاعل بين

أطرافها - وهذا يعين أن هذه العملية تشمل تفاعل بين طرفين أساسيين الطرف الأول هو الأخصائي الاجتماعي والطرف الثاني هو العميل الفرد أو أحد أفراد أسرته أو أحد المتصلين أو المرتبطين بمشكلته بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، إلا أن محور هذه العملية هي مشكلة العميل بحيث ينور هذا التفاعل بين هذه الأطراف لمحاولة التغلب عليها .

لذلك تعد خدمة الفرد عملية اتصال بين أخصائي اجتماعي وبين شخص يعاني مشكلة تعوق أدائه لوظيفته الاجتماعي وعجز بإمكانياته وقدراته على التغلب عليها ، أو بين آخرين يتصلون بمشكلة هذا العميل ، وتهدف هذه العملية إلى مساعدة العميل على تنمية واستثمار طاقاته وقدراته وإمكاناته البينية للتغلب على المعوقات التي تعوق أدائه لوظيفته الاجتماعية .

ولا غربة أن نذكر عملية الاتصال هي عملية التفاعل إذ أن هناك الكثيرون من خبراء الاتصال يعتبرون أن الاتصال هو تفاعل بين شخصين أو أكثر لتحقيق أهداف معينة .

١-١ كيف تتم عملية الاتصال في خدمة الفرد :-

إن الأساس في عملية المساعدة في خدمة الفرد هو أن يشعر العميل بمشكلة ما تؤثره وتؤثر على قدرته في القيام بدوره أو وظيفته الاجتماعية . سواء كانت هذه المشكلة الاقتصادية الأصل أو اجتماعية أو نفسية ، ويتقدم هذا العميل إلى المؤسسة طالباً المساعدة وتطبق عليه شروط هذه المؤسسة . فيحصل بذلك على مساعدتها ويتحليل ذلك يمكننا أن نفرق بين نوعين من الناس الذين يواجهون مشكلات في حياتهم البعض منهم قد يشعر بهذه المشكلة ، ويشعر بوجود الحاجة إلى التغلب عليها فيبذل الجهد في سبيل ذلك وعندما يعجز يتقدم إلى المؤسسة طالباً المساعدة ، ويتوقف اتصاله بمؤسسة ما على مدى معرفته بخدماتها والوظيفة التي تقوم بأدائها ونطاق عملها . لذلك نجد بعض العملاء قد يتصلون

بالمؤسسات التي تتوفر فيها الخدمات التي يحتاجون إليها إلا أن منهم من يقوم بالاتصال بمؤسسات لا تتوفر بها الخدمات التي يحتاجون إليها . لذلك فإن هؤلاء العملاء في حاجة إلى معرفة معلومات عن المؤسسة التي بها الخدمات التي يحتاجون إليها . ولذلك فإن عملية تتيح للعملاء الفرصة في التعرف على خدمات هذه المؤسسات وشروط الاستفادة منها وتصبح هذه بل أشك مهمة الأخصائي الاجتماعي أن يزود هؤلاء العملاء بتلك المعارف حتى يصبحون مدركين لها وبذلك يصبح تولعهم للمساعدة يتفق فعلا مع ما تقدم هذه المؤسسة من هذه المساعدة .

إلا أن عملية الاتصال الأولى التي يقوم بها العملاء بهذه المؤسسات غالبا ما يصاحبها نوع معين من التردد لذلك تتطلب توفر نوع من المهارة في الأخصائي الاجتماعي . ليس بالضرورة معتمدا على اتصال لفظي فقط بل يمكن أن يصاحبها نوع من الاتصال غير اللفظي ، الذي قد يبدو في الإشارات والحركات والإيماءات . وإظهار تعبيرات الوجه التي تنقل إلى العملاء تقبل الأخصائي لهم وترحيبه بهم وذلك يشعر العملاء بالأمن والطمأنينة فيستمرون في الاتصال بالمؤسسة والأخصائي الاجتماعي .

لقد سبق القول أن بعض العملاء يتقدمون بأنفسهم إلى المؤسسات بطلب مساعدتها وقد ظلت فلسفة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد خاصة تعتمد على أساس أن الخدمة تطلب ولا تفرض إلا أنه في الأونة الحديثة قد ظهرت اتجاهات جديدة في الخدمة الاجتماعية منها اتجاه التدخل أي أن الأخصائي لا ينتظر أن يقوم العملاء ببدء عملية الاتصال معه . بل قد يقوم للأخصائي نفسه ببدء عملية الاتصال مع العملاء والأمثلة على ذلك عديدة .

فالأخصائي الاجتماعي في المدرسة يقوم بالتعرف على عدد مرات غياب الطلاب من واقع السجلات . وهذه بلا شك عملية اتصال تتم

بمقتضاها تكوين فكرة عن ظاهرة الغياب بالمدرسة . وإذا تبين له أن بعض التلاميذ مكثري الغياب فيقوم هو نفسه ببدء عملية الاتصال مع هؤلاء التلاميذ بهدف مساعدة التلاميذ على إدراك خطورة هذه الظاهرة ثم مساعدتهم على التغلب على أسبابها وهذا لا يعني أن قيام الأخصائي الاجتماعي بالاتصال بالعملاء كنوع من التسلط والإرغام ، بل أن الهدف منها هي عملية تبصيري للعملاء لمشكلاتهم حتى يصبحون مدركين لها . ثم يصبح لهم الحق في تقرير مصير استمرارهم في عملية الاتصال بالأخصائي الاجتماعي للحصول على المساعدة أو إنهاء هذه العملية ورفض المساعدة .

٢-١ خطوات العملية الاتصالية في خدمة الفرد :-

أ. قيام المستفيد (العميل) بالاتصال بالأخصائي الاجتماعي من أجل تحقيق هدف معين ، سواء كان هذا الاتصال شخصيا أو بالبريد أو تليفونيا .

ب. استجابة الأخصائي الاجتماعي للمستفيدين من الخدمة الاجتماعية عن طريق إتاحة الفرصة له كي يعبر عن نفسه بوضوح أو مشاكله ، ومشاعره ، بالإضافة إلى ما يتطلبه الموقف من بيانات ومعلومات دراسية ، ويتم كل ذلك خلال عملية المقابلة .

ت. يتعاون الأخصائي "مرسل" مع العمي "مستقبل" فسي إتمام الخطوات الدراسية والتشخيصية والعلاجية ، ومع مراعاة تبادل أدوار المرسل والمستقبل في بعض المواقف ، بحيث يصبح العميل مرسلا والأخصائي مستقبلا ، وذلك أثناء عملية التفاعل والتأثير الحادث أثناء العمليات الاتصالية ، كما أن الاتصال في خدمة الفرد يمتد ليشمل اتصال الأخصائي بكافة مصادر المعلومات والأجهزة والمؤسسات الموجودة في المجتمع والتي تمكنه من المساهمة بصورة إيجابية في حل مشكلات العملاء .

وخلاصة القول أن خدمة الفرد كعملية اتصال تتكون من ثلاثة عناصر متنوعة أو متفاعلة وهي الأخصائي الاجتماعي كمرسل وفي بعض الأحيان كمستقبل والميل كمستقبل ومرسل في بعض الأحيان ، والمشكلة التي من أجلها تم الاتصال (الرسالة) ، والعملية الاتصالية بهذه الصورة إنما هي موقف دينامي ينتج عنه علاقة اجتماعية تعتمد على التفاعل وتأثير كل من المرسل والمستقبل وتعاونهما لنجاح عملية المساعدة .

٣-١ دور عملية الاتصال في تكوين العلاقة المهنية :-

لقد احتلت العلاقة المهنية مكان الصدارة بين المفاهيم المختلفة فتمثل الأساس المهني لعملية المساعدة وارتبط مفهوم العلاقة المهنية في خدمة الفرد في مراحلها المبكرة بمفهوم الصداقة بين الأخصائي الاجتماعي والميل كأسلوب إنساني يمتد على اكتساب ثقة العميل واستجابته للنصيحة إلا أنه لظهور الاتجاه النفسي دخل عنصرين جديدين إلى مفهوم الصداقة وهما عنصري التأثير والتفاعل لتصبح العلاقة نوعاً من الارتباط ، واعتبرت العلاقة بين الأخصائي والميل وسيلة علاجية هامة عن طريقها تتم العمليات التأثيرية والتبصيرية طالما انسحبت هذه العلاقة مجال المشاعر الحسية مجالاً للتعبير عن نفسها بحرية وتطلق ، ويظهر المدرسة الوظيفية اعتبرت العلاقة المهنية بمثابة تجربة نفسية علاجية لميلنسي (اتصال وانفصال) يمر بها الميل كمثير إيجابي لإطلاق إرادته للحركة والنشاط . ويظهر مدرسة العلاقات استقرت العلاقة المهنية كمفهوم علاجي وأساس مهني في خدمة الفرد ، مادام الأصل هو تكوين علاقات إيجابية مع البعض — لذلك تعد العلاقة المهنية في خدمة الفرد نوع من الارتباط بين الأخصائي والميل لتحقيق هدف معين فهي علاقة هادفة تستهدف تأثير فرد (الأخصائي) [ف] آخر (الميل) بنية مساعدته في مشكلة تواجه استقراره الحالي . لدرجة أن الكثيرين يعتبرون أن العلاقة المهنية في الأساس أو القنطرة التي تعبر عن طريقها خدمات المؤسسات

الاجتماعية إلى العملاء . ولكي تكون هذه العلاقة لابد من توافر قدر من الثقة بين الأخصائي والعملاء .

ويتوقف تحقيق هذه الثقة على طبيعة الاتصال التي تتم بين الأخصائي والعمل ويقضي ذلك أن يتقيد الأخصائي بمجموعة من القواعد والأسس أثناء اتصاله بالعميل .

١-٤ : وسائل الاتصال في خدمة الفرد :-

(١) المقابلة :-

المقابلة في خدمة الفرد يقصد بها لقاء الأخصائي مع العميل في مكان العمل أو في الزيارة المنزلية بهدف دراسة المشكلة وتشخيصها وعلاجها وهي لقاء مهني مرتبط بالمؤسسة ووظيفتها وشروطها ، وليست المقابلة مقتصرة على العميل فقط بل تتسع حتى تشمل كل المصادر الدراسية التي يلجأ إليها الأخصائي الاجتماعي لاستكمال الدراسة أو المشاركة في وضع الخطة العلاجية .

والمقابلة المهنية ليست بالأمر الهين ، وإنما عمل شاق يتطلب الكثير من الجهد والوقت حتى تحقق أهدافها المرسومة ، وإذا كانت المقابلات العادية أو الشخصية ليست سهلة بل تحتاج إلى تفكير وتخطيط من المشتركين فيها حتى يصل كل من طرفيها إلى هدفه ، فإذا كانت المقابلات العادية بهذا الشكل فما بالنا بالمقابلة المهنية ؟

المقابلة المهنية بصفة عامة هي فن يتطلب مهارات خاصة لممارستها ، تلك المهارة المبنية على العلم والاستعداد والخبرة ، ومن ثم فقد وضع شروطا وأساليب وقواعد مبنية على أساس العلمي والاستعداد الشخصي والخبرة المهنية ، هذه القواعد والأساليب تقوم على حقيقة مؤداها أن العميل يعيش غالبا موقفا مؤلما يجعله حساسا لاستجابات الآخرين ، نتيجة لضغوط الموقف الذي يعاني منه ، وهو كإنسان عادي يقاوم السلطة حتى ولو كان العطاء المتمثل في سلطة الأخصائي

الاجتماعي الذي وهب جهده ووقته للمساعدة والعطاء دون أن ينتظر جزاء أو شكر ولذلك نجد العميل ، يمارس ألوأنا مختلفة من صور السلوك الدفاعي ويبسدي كثير من المشاعر السلبية وهو معزور في ذلك وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يوجه تلك المشاعر ليحول الأكم إلى أمل ، واليأس إلى قوة ، أي عليه أن يحول المشاعر السلبية إلى مشاعر إيجابية .

ومن هنا يتضح لنا أن للقاعدة العلمية والمهارة المهنية والاستعداد والخبرة الميدانية في خدمة الفرد تصب في النهاية في المقابلة المهنية باعتبارها أساس النجاح في عملية المساعدة .

(١) أهداف المقابلة :-

ويمكن تحديد أهداف المقابلة فيما يلي :-

(١-١) الأهداف الدراسية :-

أن عملية الدراسة في خدمة الفرد تتم من خلال المقابلات المهنية التي عن طريقها يتم التفاعل بين الأخصائي الاجتماعي والعميل الذي يجد أمامه الفرصة سانحة ليتعرف على مشكلته بوضوح من خلال استماع الأخصائي الاجتماعي لمشكلة العميل باهتمام مما يشجع العميل على الاسترسال في سرد الحقائق والمعلومات المرتبطة بالمشكلة . مستخدماً ف[ذلك أساليب الاتصال اللفظي وغير اللفظي .

والأخصائي الاجتماعي لكي يخرج بحصيلة دراسية لها قيمتها أثناء المقابلات فإنه يستخدم وسائل وأتوات متعددة منها الملاحظة والاستفهام والاستماع وتوجيه المناقشة ... إلى غير ذلك من بقية الأدوات التي تعينه على إتساع عملية الدراسة بصورة ناجحة ، كلها أساليب تقصالية ناجحة .

وهذه الوسائل والأدوات تعين الأخصائي الاجتماعي على استكمال دراسة المشكلة من جوانبها الذاتية والبيئية إلى أن يشعر العميل ببعضها وقد يخفي عليه

البعض الآخر ، ومن خلال المقابلات المهنية يتضح للعميل العوامل التي كانت خافية عليه .

كما أن المقابلات المهنية تغيد أيضا في استقصاء الحقائق والمعلومات من مصادرها الأولية ، كمقابلة الطبيب أو المدرس أو رجل الدين أو رجل القانون ، إلى غير ذلك من بقية المصادر وتبادل المعلومات الصحيحة ومحاولة تغيير وجهات النظر وتوجيهها إلى الوضع الصحيح .

(٢-١) التشخيصية :-

كما يتعاون العميل والأخصائي الاجتماعي أثناء المقابلة تمام عملية الدراسة ، فانهما يتعاونان أيضا في الوصول إلى "نصير السليم للمشكلة ونحن نعرف أن العملية الدراسية أثناء الفحلات مرتبة : ارتباطا كبيرا بظهور الأفكار والفروض التشخيصية التي قد تتغير أو تؤكد كلما زادت المقابلات وكلما ظهرت معلومات وحقائق جديدة إلى أن يتم التوصل إلى التشخيص النهائي بصورته المؤكدة حيث يبني عليه الخطة المتكاملة للعلاج .

(٣-١) الأهداف العلاجية :-

وليس الأهداف الدراسية والأهداف التشخيصية هي التي تتحقق فقط أثناء المقابلات ولكن تتحقق أيضا أهدافا علاجية حيث يشعر العميل اهتمام الأخصائي وتشجيعه ونقله بما يؤدي إلى شعور العميل بالأمن والطمأنينة بدلا من مشاعر الخوف والقلق .

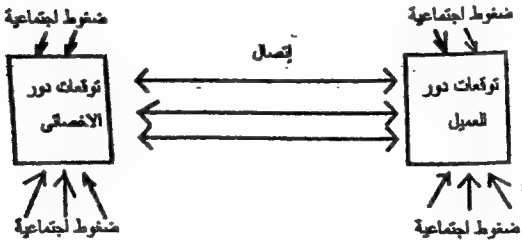
وعندما يقوم الأخصائي الاجتماعي بتطبيق مبادئ خدمة الفرد أثناء المقابلات فإنه سوف ينجح في تكوين علاقة مهنية ناجحة مع العملاء وعن طريقها ينجح في إتمام الدراسة والتشخيص والعلاج بالصورة المطلوبة .

إن نجاح المقابلة في تحقيق أهدافها الاتصالية يتوقف على فهم الأخصائي لبناء المقابلة وقدرته على تقديم ذاته وتصرفاته خلالها ، ويرى " كريسبن كروس" Crispin P. Cross .

أن المقابلة البناءة تتكون من أربع عناصر أساسية كما يلي :-

- أ. الأفراد المشتركين في المقابلة (الأخصائي والعميل وأسرة العميل) .
 - ب. توقعات دور كل منهم نحو الآخر .
 - ت. عملية الاتصال الفعلية بينهم .
 - ث. الضغوط الاجتماعية والثقافية ، التي تؤثر في الأفراد وتدفعهم إلى التفاعل بطرق وأساليب معينة طبقاً لنوعية ومقدار تأثيرهم بتلك الضغوط (مثل الجنس، الطبقة الاجتماعية ، المكانة ، التقاليد) .
- ويوضح الشكل التالي العناصر :-

أ. عناصر المقابلة



وفي ضوء ما سبق على الأخصائي أن يضع في اعتباره أن العميل تقدم للمؤسسة ويتوقع أمور معينة ، تمثل جانبا كبيرا من اهتماماته ، وهو أيضا متأثر بضغط اجتماعية وثقافية تحرك سلوكه واستجاباته ، ومن ثم على الأخصائي أن يدرك المؤثرات التي تلعب دورا أساسيا في عملية الاتصال بينه وبين العميل ، التقاليد والثقافة والجماعات المرجعية .

أما الأخصائي الاجتماعي فإنه يتوقع أن يقوم بدور محدد نحو العميل ، ومرتبطة بشروط وإمكانيات المؤسسة ولوائحها وسياساتها . ومن تلك التوقعات بتحقيق الاتصال متأثرا بتلك الضغوط .

وتوقعات دور الأخصائي المهنية تتفاعل مع توقعات دور العميل الشخصية وتتصارع فيما بينهما ، على أنه يوجه الأخصائي هذا التفاعل وهذا الصراع ليخرج منه بتخفيف ضغوط العميل أو إزالة ما يمكن إزالته منها ، وكل ذلك من خلال المقابلة التي تعتبر أهم وسيلة من وسائل الاتصال .

(٢) الزيارة المنزلية :-

وهي مقابلة في منزل العميل - حيث تتيح للزيارة الفرصة الاتصال الأخصائي ببيئة العميل أو بالعميل نفسه في بيئته وعن طريق الاتصال اللفظي يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يتعرف على جوانب لم يتمكن من التعرف عليها أثناء مقابله للعميل في المؤسسة .

(٣) مقابلة خبراء أو أخصائيين .

(٤) المستندات والسجلات .

(٥) المכתبات والمراسلات .

(٦) المكالمات التليفونية .

٥-١ العوامل التي تؤدي إلى نجاح عملية الاتصال لخدمة الفرد :-

- أ. قيام الأخصائي بمعالجة مظاهر المقاومة التي تبدو من العميل والتخطيط لتحقيق مقابلة جيدة من حيث زمانها ومكانها ومضمونها .
- ب. البدء من حيث اهتمامات العميل ومشكلاته .
- ت. إتاحة الفرصة للعميل للتعبير عن مشاعره وآماله وأمله ويتوقف ذلك على الإصغاء الجيد للأخصائي وملاحظته . وكذلك على مدى تجاوبه Empathy وتقديره لمشاعر الفرد. وهذا يساعد على نمو العلاقة المهنية.
- ث. انتقاء الأخصائي لجانب أو جوانب من اهتمامات العميل لمعها أولويتها للتركيز عليها. ليشعر العميل بأهمية المقابلة ويستجيب للأخصائي .
- ج. مراعاة الأسس الفنية للمقابلة وقواعدها التنظيمية مع توفير المناخ النفسي الملائم لها .

٢ - الاتصال في العمل مع الجماعات :-

١. تمهيد :-

تهدف طريقة العمل مع الجماعات إلى تحقيق نمو لكل من الجماعة وأعضائها (الأعضاء المكونين لها) ويمكن تحقيق هذا الهدف المزدوج من خلال إتاحة الفرصة لتفاعل الأعضاء مع بعضهم البعض بتوجيه من الأخصائي الاجتماعي ، ولذلك فإن هذه الطريقة تنطوي على عمليات الاتصال مستمرة تتضمن تأثير وتأثر بحيث تؤدي إلى تحقيق هذا الهدف ، إذ من الثابت أنه أينما وجدت جماعة فإن أفرادها يكونون فيما بينهم خطوطا للاتصال تكون أساسا لعملية التفاعل الاجتماعي ونمو الجماعة وتمايز تركيبها .

١-٢ أهمية الاتصال في العمل مع الجماعات :-

- أ. أن الجماعات الأكثر إنتاجا تتميز بإقامة شبكة اتصال أكثر ملائمة من تلك التي نقيمها الجماعات الأقل إنتاجا .

- ب. تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك أعضاء الجماعة يستدعي وجود اتصال متبادل .
- ت. إن الاتصال يلعب دورا هاما بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات .
- ث. كلما زادت درجة الاتصال كلما زادت قوة الجماعة في تغيير وتعديل سلوك أعضائها .

٢-٢ الاتصال أساس تكوين الجماعات ونموها :-

تمر الجماعات بمراحل نمو متعددة تبدأ بمرحلة التجمع ثم تنتقل إلى التحول ثم إلى مرحلة النضج . ويؤدي الاتصال دورا هاما في تكوين الجماعة ونقلها من مرحلة إلى أخرى إذ غالبا يبدأ عددا من الأفراد الاتصال ببعضهم البعض إلا أن الجماعة تبدأ خطواتها الأولى نحو التكوين ونقل المشاركة والإحساس بين الأفراد ويطلب عليهم الاتصال المحدد العدد . ثم تتسع تدريجيا نطاق علاقته . كما تتسم العلاقات التي تنتج خلال الاتصالات الأولى ببعضهم بالسطحية دون أن يكون لها عمق سيكولوجي كبير ، إلا أنه مع نمو الجماعة تأخذ هذه العلاقة في التعمق وتزداد درجة التفاعل والمشاركة بين الأعضاء ويقومون بالأعمال بجانب الأقوال ويستطيعون الأعضاء من خلال اتصالاتهم التعرف على ثقافة بعضهم البعض ، ثم يبدأ الأعضاء في تكوين ثقافة لأنفسهم عندئذ تنقل في الاتفاق على اسم معين للجماعة كرمز لها . أو قد يتفقون معا على رموز لها مضمون أو معنى لديهم قد يختلف عن الرموز التي تستعملها جماعة أخرى كما يحدث بالنسبة لجماعات الأحداث ، أو قد يستخدمون بعض الحركات أو الإشارات أو الأشياء لتعني بالنسبة لهم معنى خاص بهم خلال هذه اللغة يمكن أن تزيد من شعورهم بالاعتماد على هذه الجماعة .

وكلما مرت الجماعة بعدد أكبر من المواقف الاجتماعية التي تتيح لهم فرص الاتصال أكثر سواء ببعضهم أو بأشياء أخرى فزدادت خبرتهم وزاد بالتالي نموهم .

هذا بالإضافة إلى أنه من خلال عملية الاتصال داخل الجماعة يمكن تعديل سلوك الفرد أو طريقة تفكيره واتجاهاته نتيجة مرور بتجارب معينة في مواقف اجتماعية تكسبه خبرات جديدة .

تستطيع الجماعة أم تكتسب خبرة في كيفية الإعداد للبرامج أو كيفية تغييرها من خلال عملية اتصالها مع بقية أعضاء الجماعة والأخصائي في مواقف اجتماعية معينة .

٢-٣ الاتصال وعلاقته يتميز تركيب الجماعة :-

حينما نتكلم عن تركيب الجماعة فإننا نعني بذلك شبكة العلاقات التي تنشأ بين الأعضاء نتيجة اتصالهم المستمر بعضهم ببعض الآخر ومعرفة الأخصائي الاجتماعي شبكة العلاقات هذه يمكن التعرف على خط سير الاتصال بين الأعضاء في داخل الجماعة :-

لذلك يمكن القول أن نتيجة اتصال الأعضاء بعضهم ببعض الآخر والذي يحتوي على الأخذ والعطاء وتبادل المعلومات والأفكار والآراء سواء كان هذا الاتصال يعتمد على الاتصال اللفظي أو غير اللفظي تتكون من الأعضاء علاقات قد تأخذ صور متعددة منها :-

(١) علاقة مزدوجة : وهي العلاقة المتبادلة بين عنصرين من أعضاء الجماعة وغالباً ما يشير كثرة هذا النوع من العلاقات إلى ضعف التماسك الداخلي للجماعة إلا أنه يعتبر أمر متوقع خاصة في بداية تكوين الجماعات .

(أ) _____ (ب)

(٢) علاقة مركزية (متمركزة)

وهذه العلاقة تشير إلى تركز علاقات مجموعة من الأعضاء حول عضو معين . وهذا يشير إلى تدعيم هذا العضو لهذه المجموعة ويمكن عن طريق هذه العلاقة نقل أي عضو من أنواع التفاعل إلى بقية أطراف هذه المجموعة . أي أن هذا العضو هو محور اتصال بقية أعضاء هذه المجموعة .

(٣) علاقات تتبعية : وهي التي تأخذ شكل السلسلة إذ يمكن أن ينتقل التأثير من نوع (أ) إلى العضو (ب) مثلاً ومن العضو (ب) إلى العضو (ج) وهكذا :
 (أ) ————— (ب) ————— (ج) ————— (د) .

(٤) علاقات دائرية مغلقة : أي أن العلاقة تبدأ من عضو وتنتقل لآخر ومن الثاني إلى الثالث ثم تعود إلى الأول ثانية وقد تقتصر علاقة هذه المجموعة على نفسها أو قد تتصل بجماعات أخرى عن طريق أعضائها .

(٥) علاقات مفردة : وتشير إلى العلاقات التي تنشأ نتيجة اتصال العضو بالآخرين دون أن يحاول الآخرين الاتصال به .

(٧) الانعزال : وتشير إلى العضو الذي لا يميل إلى الاتصال بالآخرين وأيضا لا يميل الآخرين إلى الاتصال به ، ولذلك فإن الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة لابد عليه من معرفة هذه العلاقات التي تنشأ بين الأعضاء ويحاول تحليلها وتصويرها لكي يتعرف على أنماط الاتصال بهم والأسلوب الذي يمكن أن يؤدي إلى التأثير في هذه الجماعة وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها، خاصة بعد أن عرفنا أنه في بعض هذه العلاقات (خاصة التي تتمركز حول عضو معين) فيمكن لهذا العضو أن يتصل اتصالا مباشرا بجميع الأعضاء الآخرين ، وهذا يعبر عن أن هذا العضو يمثل زعامة في هذه المجموعة يمكن أن يؤثر فيها عن طريق اتصاله بأعضائها .

٢-٤ أثر تفاوت المكانات الاجتماعية على الاتصال في الجماعات :-

تشير بحوث الاتصال إلى أن تفاوت مراكز أفراد الجماعة في السلطة أو المكانة الاجتماعية ينعكس على عملية الاتصال طبيعة خاصة تعوق من الانتقال الحر للمعلومات بين أفراد الجماعة . ويمكن بيان أثر تفاوت المكانات الاجتماعية في التالي :-

أ - يحد التفاوت في المراكز الاجتماعية لأفراد الجماعة من تفاعلهم واتصالهم بعضهم ببعض ، حيث يميل الأفراد ذوي المراكز الاجتماعية المنخفضة إلى اقتصار تفاعلهم على بعضهم البعض دون الآخرين الذين يختلفون عنهم في المكانة الاجتماعية . فقد وجد "ويسن" مثلاً في دراسته على إحدى المستشفيات الكبيرة أن اتصال وتفاعل العاملين بالمستشفى من أطباء وممرضات وغيرهم قد تركزت مراكزهم ومكاناتهم الاجتماعية . فقد تقتصر تفاعلات الأطباء على زملائهم من الأطباء ، واقتصرت تفاعلات الممرضات على زملائهن من الممرضات ، ونفس الظاهرة كانت أيضاً واضحة بالنسبة لمن يشغلون مراكز اجتماعية أقل في المستشفى .

ب - في الحالات التي يقوم فيها اتصال بين أفراد ذوي مكانات اجتماعية متفاوتة ، فإن ذوي المكانات الاجتماعية الأقل يميلون إلى توجيه تفاعلهم واتصالهم إلى ذوي المكانات الاجتماعية الأعلى بفرض كمسب اهتمامهم وتقديرهم . فقد وجد ميروتر وزملائه . أن الأفراد في حلقات المناقشة في إحدى المؤتمرات المهنية وجهوا تفاعلاتهم نحو ذوي المكانة الاجتماعية العالية في المؤتمر ، وكانوا أكثر اهتماماً باكتساب ودعم عن ذوي المكانة الاجتماعية الأدنى.

ج - يؤثر تفاوت المراكز الاجتماعية بين الأفراد على نوعية المعلومات التي تنتقل بينهم . فذوي المراكز الاجتماعية الأدنى يخرجون من إرسال معلومات

تتضمن نقدا لذوى المراكز الاجتماعية الأعلى كما تدل نتائج الدراسة التي قام بها تورانس .

ويلاحظ أيضا أنه في ظل تفاوت مراكز السلطة في الجماعات فإن أفراد المستويات الأدنى في الجماعة يميلون إلى تشويه المعلومات التي تشير إلى إنجاز أو نجاح، وطمس وإخفاء المعلومات التي تشير إلى قصور في الأداء أو مشكلات في التنفيذ . فقد وجد ريد أن الأفراد في المستويات الأدنى في الجماعات وبخاصة أولئك الذين لديهم طموح قوى للترقي والصعود يميلون إلى تشويه المعلومات التي يرفعونها إلى المستويات الأعلى بحيث لا تتضمن مشكلات أو قصور في التنفيذ ، ويزداد الميل إلى تشويه المعلومات عندما تكون ثقة هؤلاء الأفراد في المستويات الأعلى ضعيفة .

٢-٥ وسائل الاتصال في العمل مع الجماعات :-

لطريقة العمل مع الجماعات أساليب فنية خاصة تعتمد على جمع الحقائق، التفكير والتحليل (أي التشخيص) ، ثم وضع التصميم ووضع الخطة لمساعدة الفرد والجماعة ، فالمدرسة هي الوسيلة التي تحدد طبيعة التدخل المهني للأخصائي ، والمساعدة التي يمكن أن تقدم للجماعة ، ومن خلال تحليل المؤلفات الجماعية واستجابة الأفراد يمكن إدراك المتغيرات التي تصاحب الجهود التي تقدم للجماعة وأفرادها .

(١) الملاحظة :-

حيث تعتبر الملاحظة من أهم أساليب دراسة السلوك الاجتماعي ، إذ أنها تحتل مكان الصدارة بين أساليب الدراسة في ديناميات الجماعة وفي دراسة السلوك الجماعي والطرق التي تتبعها في حل مشكلاتها الجماعية . وتشمل الملاحظة السلوك في نفس الوقت الذي يتم فيه السلوك المقالومة التي يبديها الأعضاء للجماعة وبرامجها .

هذا وقد تحدثت أهمية الملاحظة في العمل مع الجماعات في أنها :-

أ. تفيد في معرفة نمط الاتصال في الجماعة حيث تمكننا من معرفة من يتحدث وإلى أي مدى يمكن الاستمرار في الحديث والسرعة التي يتحدث بها ، ومن يؤثر المتأثر ، ومن ينصرف عن المتحدث وما هي الوسائل المستخدمة كالأسئلة والتعليقات .

ب. كما تفيد في فهم ديناميات صناعة القرار في الجماعة .

ت. تسهم في معرفة وفهم وسائل التعبير اللفظية وغير اللفظية .

هذا ويتم الملاحظة في العمل مع الجماعات أما عن طريق :

١ - الأعضاء أنفسهم . ٢ - الأخصائي الاجتماعي .

فالملاحظة الذاتية لأعضاء الجماعة تعني ملاحظة أعضاء الجماعة لسلوكهم وتسجيل هذه الملاحظات ثم عرضها على الجماعة خلال الاجتماعات الدورية ، ويسهم هذا السلوك المرغوب في الحد من السلوك غير المرغوب ، إما الملاحظة بواسطة الأخصائي فيقوم الأخصائي من خلال عملية الملاحظة بدراسة وفهم المتغيرات التي طرأت على كل من الأعضاء كأفراد والجماعة كوحدة ثقافية بذاتها .

(٢) الدراسات التجريبية :-

من وسائل الدراسة في طريقة العمل مع الجماعات الدراسات التجريبية وقد أسهمت التجربة بوصفها منهجاً للدراسة إلى حد كبير فهي فهمنا للسلوك الجماعي ، وتستهدف التجربة في الدراسة العملية إلى إيجاد صورة من التحكم والضبط الاجتماعي لموقف معين يتضمن تحديد العوامل أو المتغيرات الأخرى وبذلك يمكن دراسة تأثير كل متغير أو نقل النتائج العامة على مواقف خارج الجماعة .

(٣) القياس السوسيومترى :-

وهو من وسائل الدراسة في طريقة العمل مع الجماعات باعتبارها جماعات اجتماعية قائمة بذاتها في الواقع ، وتحاول الكشف عن درجة تجانس الجماعة . وهي تتركز على معيار لقياس الظاهرة الاجتماعية ليس في عمومها ولكن لقياس العلاقات بين الأشخاص معتمدة على التجارب والتأثر بينهم ، ويمكن النظر للسوسيومترية باعتبارها نظرية في البناء الاجتماعي غير الرسمي للمجتمعات الإنسانية والجماعات الاجتماعية ، فالمجتمع الإنساني أكثر من مجرد شبكة من العلاقات الداخلية ، أنه يحمل موضوع في الوجود ذاته ، ويتطلب الاختيار السوسيومترى بيان اختيار الأفراد بغية إيجاد عدد من الارتباطات بمؤلف جماعة معينة أو نشاطها ويطلق على أساس الاختيار - عموما - بالسؤال السوسيومترى أو المحك السوسيومترى ، وقد يكون عام جدا أو ربما يكون محددا جدا وتختلف عدد الاختبارات الموزعة بين هذين الحدين وقد تكون الاختبارات مركزة حول عدد معين من الأشخاص .

(٤) النظريات العامة :-

وهي التي تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات أي معرفة ما يتعلق بدناميكية الأفراد والجماعات ولوان المعرفة التي تتعلق بالأمراض العقلية والنفسية ، ومعرفة ما يتعلق بالبيئة الاجتماعية التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي ، أي معرفة ثقافة المجتمع ذات الأثر الفعال على الجماعات التي تعمل معها كجماعات والأفراد .

(٥) الإصغاء والتجاوب :-

فالإصغاء الأخصائي الاجتماعي لأحاديث الأعضاء وما يتضمنه من معان في أثناء ممارستهم للنشاط سواء أكفئت هذه الأحاديث موجهة إليه أم أحاديث

يتبادلها الأعضاء فيما بينهم يساعده على معرفة رغباتهم ، وحاجاتهم وعلاقتهم ، كما أن إصغاء الأخصائي للأعضاء يشعرهم بأهمية رأيهم .

أما التجاوب يعتبر من الأساليب الفنية التي يوظفها الأخصائي في عمليات الاتصال بالعملاء ويطلق "توارتر" على هذه العملية عملية التناغم وتشمل قدرة الأخصائي على التحكم في مشاعره ، خاصة تجاه مواقف العميل السلبية ومحاولته لأن يضع نفسه مكان العميل وهذا يتطلب منهم أن يكون أكثر حساسية واستجابة لاتصالاته غير المباشرة للعميل خاصة في الجلسات الأولى للجماعة .

هذه بعض الوسائل لدراسة الجماعة في طريقة العمل مع الجماعات ، وهناك وسائل أخرى يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في عمله مع الجماعة منها المقاييس المختلفة ، الاستثناءات ، التقارير ، الأبحاث الصلية ، ويجب أن ينتقي منها الأخصائي الاجتماعي أسلوب الدراسة الذي يتناسب مع طبيعة الجماعة وأعضائها ويناسب طبيعة الموقف ومرحلة النوم التي تمر بها الجماعة .

٣ - الاتصال وتنظيم المجتمع :-

يعرف آرثر دانهام A. Danham عملية تنظيم المجتمع بأنها عملية للمواءمة بين الاحتياجات والموارد الاجتماعية للمجتمع سواء كان ظرفياً أو جغرافياً أي أن تنظيم المجتمع هو عملية تغيير مقصود ومستمر في المجتمع وموارده ، واتجاهاته وأفكاره ، وإحداث تطور وتنظيم اجتماعي واقتصادي للناس وبيئاتهم حتى يتحسن مستواهم الاقتصادي والاجتماعي .

وتؤمن هذه الطريقة بضرورة اشتراك سكان المجتمع في جميع مدخلاتها وخطواتها ، إذ أن اشتراكهم في جميع العمليات التي تؤدي إلى تغيير المجتمع سوف يؤدي بالضرورة إلى تغييرهم هم أنفسهم . إذ أصبح من الثابت أن الإنسان لا يتعلم ، ولا يكتسب الخبرة إلا بقدر ما يقوم به من نشاط ومجهودات معينة ،

وعلى ذلك فإنه بقدر ما تتاح له فرص للتفاعل ، وبذل الجهد ، بقدر ما يكون اكتسابه للخبرة ونمو قدراته وتعليمه .

وفي هذا تفسير واضح لحرص المنظم الاجتماعي على اشتراك سكان المجتمع في جميع العمليات المختلفة ، لذلك فلا عجب إذا قلنا أن طريقة تنظيم المجتمع تنطوي على عملية الاتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين سكان المجتمع ، وبين هؤلاء السكان وبين الأخصائي أو بين السكان وبعضهم البعض الآخر . وتبدأ عملية الاتصال هذه منذ بداية عمل أخصائي تنظيم المجتمع مع المجتمع حتى يحدث التغيير المطلوب .

وتظل عملية الاتصال هذه مستمرة باستمرار ذلك التغيير المقصود وذلك يتطلب من المنظم الاجتماعي ما يلي :-

- أ. الاتصال بالمجتمع للتعرف على حاجاته ومشكلاته واتجاهات أفرادهِ وللتعرف على موارده المادية والمعنوية المتوفرة ، والتي يمكن توفيرها .
 - ب. الاتصال بالمجتمع للتعرف على جماعته المتجانسة وغير المتجانسة .
 - ت. الاتصال بالمجتمع للتعرف على أنماط الاتصال في المجتمع ، وشبكة العلاقات التي تربط الأفراد بعضهم ببعض .
 - ث. الاتصال بالقيادات المحلية في المجتمع والتي تمثل جماعات المجتمع سواء كانت قيادات شعبية نابعة من الأهالي ، أو قيادات بحكم مراكزها .
- وكل ذلك يتطلب من المنظم الاجتماعي الاتصال المستمر بالمجتمع وأفراده ، وقياداته ، مع استخدام كافة وسائل الدراسة والبحث ، وكل أساليب الاتصال .

وتعتبر القيادات المحلية من أهم الركائز التي يعتمد عليها المنظم الاجتماعي في تنظيم المجتمع فهي القوة المحركة والمؤثرة في حياة الجماعات التي ينتمي إليها للمواطنين في المجتمع .

٢-١ الاتصال والتعرف على قيادة المجتمع :-

من الممكن اعتباره كل فرد في المجتمع قائدا في موقف من المواقف ، على أن هناك نوع محين من القادة يهتما أكثر من غيره في عملية تنظيم المجتمع ، وهي القادة التي تكون أكثر تأثيرا من غيرها في المواطنين عند الصل في تنظيم المجتمع . فالقائد هو الذي يمكنه مساعدة المواطنين في أي مجتمع على تحديد مشكلاتهم ، واكتشاف مشكلات جديدة لم تكن واضحة لهم لولا وجود هذا القائد ، ثم يزكي فيهم الرغبة لحل تلك المشكلات ، ويصاعدهم على القيام بمجهودات تهدف إلى أحسن الحلول في حدود إمكانيات المجتمع ونظمه وتقاليد من خلال قنوات اتصال متعددة بين القائد وما يؤثر فيهم من المواطنين .

هذا النوع من القيادة قد لا يكون موجودا في المجتمع ، ولكن لو كان موجودة في كل مجتمع ، وما على المنظم الاجتماعي إلا لاكتشاف هذه القوة ، وموائمتها بالرعاية والتدريب حتى تصبح أكثر قدرة على القيام بأدوارها في تنظيم المجتمع ، من خلال اتصال المنظم الاجتماعي بأفراد وجماعات المجتمع باختلاف أنواعها ، وعند اتصال المنظم الاجتماعي بهم يختار منهم الأشخاص الذين يتميزون بالقيادة في المواقف المختلفة ، ثم يعمل بعد ذلك على تدريبهم ، حتى تتوفر لديهم مقومات القيادة ، بقدر الإمكان .

ويستعين المنظم الاجتماعي بألوان مختلفة من القادة في عمليات تنظيم المجتمع ، ليستعين بالقيادة بحكم مناصبهم ، والقادة بحكم ثروتهم في أمور التمويل ، والقيادة بحكم مهنتهم في الأمور التي تتعلق باختصاصاتهم ويستعين بالقادة بحكم حكمتهم ونفوذهم في التأثير على المواطنين ، والقادة السياسيين في الأمور التي تتعلق بالتشريعات أو التي تحتاج إلى اتصال بكبار المسؤولين ، إلى ذلك من أنواع القادة ، كل ذلك من خلال مسارات وقنوات الاتصال المختلفة ، مستخدما الاتصال

اللفظي حيناً ، والاتصال غير اللفظي أحياناً ، لأنه بنجاح عملية الاتصال ينجح المنظم الاجتماعي في أداء أدواره .

وتعتبر القيادات المحلية من أهم الركائز التي عليها المنظم الاجتماعي في تنظيم المجتمع ، فهي القوة المحركة ، والمؤثرة في حياة الجماعات التي ينتمي إليها المواطنون في المجتمع ، ونظراً لتغلغل هذه القيادة في شتى نواحي الحياة في المجتمع المحلي ، فإنها أكثر قوة وفاعلية من القيادات التي تأتي من خارج المجتمع ، لتحاول توجيه أفراده نحو أنماط جديدة من الحياة ، ويرجع ذلك إلى ما يلي :-

- أ. صعوبة قيام المنظم الاجتماعي بالاتصال بأهالي المجتمع ككل ، نظراً لعدم تجانس جماعات المجتمع الواحد .
- ب. القيادات الشعبية أقدر على تفهم مشكلات واحتياجات المجتمع ، ومن ثم فهي أقدر على تحديد نوع ولط الاتصال الذي يستثير المجتمع وأفراده ، حيث أنه في هذه الحالة يصبح أكثر تأثيراً .
- ت. قد يستخدم الأخصائي الاجتماعي لغة لا يفهمها هذا المجتمع المحلي ، وعن طريق الإتصال المباشر مع القادة يمكن الحصول على معلومات عن اتجاهات المجتمع وأرائه ، ثم يسهل بعد ذلك التوصل إلى الاتجاهات والآراء والأفكار المرغوبة والمحققة للتغيير المقصود .

وعندما يتصل المنظم الاجتماعي بهؤلاء القادة فيجب عليه مراعاة الاعتبارات التالية :-

- (١) أن يهتم بالاتصال الشخصي ، ويؤكد أهميته ، ولما له من فاعلية في تحقيق التأثير المرغوب .
- (٢) أن يستخدم وسائل الاتصال الإستخدام الأمثل في ضوء الموقف الاتصالي خلال عمليات تنظيم المجتمع .

٣) أن يبذل أقصى جهده في اكتشاف القيادات المحلية ويحاول الاستغلال منها أكبر استفادة ممكنة ، فهي عنصر استراتيجي من عناصر صياغة آراء الجماعة ، ومحاولة التعديل والتوفيق بينها .

٢-٣ الاتصال واكتساب ثقة الأهالي :-

عندما يتصل المنظم الاجتماعي بالمجتمع محاولا اكتساب ثقة الأهالي فإنه يعرف جيدا أن هذه الثقة مرتبطة بتصرفاته معهم فسي المواقف المتعددة كوفائه لوعده ، وحرصه على وقته ، واحترامه للكبير والصغير عمن وإشارته لغيره ، ثم اجتهاده ودأبه في سبيل المصلحة العامة ، ورضاء الناس عن أرائه ومعتقداته ، وقدرته على إيجاد الحلول المناسبة ، ثم تعتمد عملية كسب الثقة فسي النهائية على قدرة المجتمع على تحقيق أهدافه تحت قيادته .

فاكتساب ثقة الناس إذن عملية مستمرة ، تبدأ ببده المشروع وتستمر مادام المشروع قائما .

ومعركة كسب الثقة لا تعني أن يتنازل المنظم الاجتماعي عن كل أو بعض معتقداته وآرائه لإرضاء المواطنين ، ولا تعني أن يقضي الأخصائي فترته الأولى في الزيارات وشرب القهوة والشاي ، فالناس تنتظر الكثير في هذه الفترة ، وهم يتوقعون إلى من يساهم في تنظيم صفوفهم للعمل وبذل الجهد ، وكلها عمليات اتصال مستمرة ، فإذا نجح الأخصائي كمُرسل في توصيل الرسالة التي يحملها المستقبلين (الأهالي) فإنه بذلك ينجح في اكتساب ثقتهم ، وإذا فشل فسي توصيل الرسالة فسرعان ما يسلمون العمل إذا لم يصلوا إلى نتائج يرضون عنها ، ولذلك يجب على الأخصائي أن يستغل وقته في التعرف على المجتمع ، والاتصال بجماعته وقيادته لتنظيم الصفوف واختيار المشروعات وتوجيهها حسب أولويتها .

ويكاد يكون المشروع الأول هو المعركة الفاصلة في موضوع كسب الثقة في مرحلتها الأولى ، فنجاح هذا المشروع يعنى كسب ثقة المجتمع من ناحية ، وازدياد ثقة الناس في أنفسهم من ناحية أخرى ، بما يؤدي إلى ازدياد رغبة المواطنين في العمل المشترك ، كما يؤدي فشل هذا المشروع إلى ضعف الأمل في قائدهم ، وتحطيم ثقتهم بأنفسهم كمجتمع قادر على مقابلة حاجاته ، لذلك يؤكد كل من عمل في تنظيم المجتمع على أهمية اختيار المشروع الأمثل ، وأهمية نجاح المجتمع في تنفيذه ، وأهمية اختيار أساليب الاتصال المناسبة لنجاح هذا المشروع .

٢-٣ دور الاتصال في مراحل تنظيم المجتمع :-

أن عملية الاتصال تبدأ من بداية عمل المنظم الاجتماعي مع المجتمع حتى تتحقق أهداف المنظم الاجتماعي إلى أن تتم عملية التفسير المقصودة والمطلوبة ، وتظل عملية الاتصال هذه مستمرة في كل مرحلة من مراحل هذه الطريقة ، ولما كانت خطوات ومراحل عملية الاتصال تتصف بالاستمرار ، وكذلك خطوات ومراحل تنظيم المجتمع تتصف بالاستمرار أيضا ، فإن العمليتان تتداخلان وتتكاملان فيما بينهما ، وستعرض فيما يلي للمراحل التي تمر بها ممارسة هذه الطريقة ودور الاتصال في كل مرحلة من هذه المراحل :-

(١) دور الاتصال في مراحل تنظيم المجتمع :-

وتستهدف هذه المرحلة إلى تعريف المنظم الاجتماعي عن المجتمع الذي يعمل معه ، كما تستهدف تعريفه للناس بمسئوليتهم المهنية ، ويدورهم في العمل معه ، وإذا كان هناك جهاز أمكنه العمل من خلاله أما إذا كان لا يتوفر فيه جهاز تصبح هذه المرحلة مناسبة لتكوين جهاز يمكنه تحمل مسؤوليات التفسير في المجتمع والعمل على تنميته ، وقد يتطلب الأمر البدء بمشروع يلمس سكان المجتمع فائدته لكي يتقوا في فائدة الاشتراك في العمل .

ومن أجل تحقيق أهداف هذه المرحلة فإن المنظم الاجتماعي يقوم بعملية اتصال لسكان المجتمع لتعريفهم بنفسه ، وبطبيعة عمله معهم ومسئوليتهم معه باعتبارهم محور العمل كله . وهذه العملية تحتوي لمرين :-

أ - الأمر الأول : أن المنظم الاجتماعي يريد أن ينقل إلى جميع سكان المجتمع هذه المعرفة حتى يصيروا مشتركين معه في المعرفة ويصبحوا متفهمين لمسئوليتهم نحو مجتمعهم .

ب - الأمر الثاني : أن المنظم الاجتماعي يجد أمامه صعوبة وهي كيفية الاتصال بجميع السكان لينقل إليهم هذه المعرفة خاصة وأن هذه المعرفة ربما بل في الغالب تد جديدة بالنسبة لمن لم يسبق لهم المعرفة بها.. الأمر الذي يتسبب معه استخدام وسيل من وسائل الاتصال الجماهيرية (صحف - مجلات - نشراتها) لأنها لا تتيح لهم التفاعل الإيجابي وتبادل الرأي وتوضيح تساؤلاتهم ، كما أنه يحتمل أن نسبة غير قليلة من سكان المجتمع تجهل القراءة والكتابة مما يجعله يتصل بسكان المجتمع علي مرحلتين Two Steps follow up Communication . أي الاتصال بقيادة الرأي في المجتمع ، ثم يقوموا هم بدورهم بالاتصال بسكان المجتمع . ولعل هذا النموذج من الاتصال يعد من أفضل نماذج الاتصال بسكان المجتمع ويرجع ذلك للأسباب الآتية :-

- ١ - أن المنظم يصعب عليه الاتصال بسكان المجتمع ككل لذلك يجب أن يركز جهده واهتمامه في الاتصال بهؤلاء القادة وبذلك يمكن لكل قائد أن ينقل التأثير إلى جماعته التي قد تكون مختلفة عن الجماعات الأخرى في المجتمع.
- ٢ - برغم أن المنظم الاجتماعي يجب أن يستخدم اللغة التي يفهمها سكان المجتمع ، إلا أنه في بعض الأحيان قد يستخدم لغة يصعب على الجماعات فهمها ، ومن ثم فإن اتصاله بالمجتمع لا يحدث التأثير المطلوب نتيجة هذا الاختلاف في اللغة التي يستخدمها كل من المنظم الاجتماعي وسكان

المجتمع. أو نتيجة استخدام أي منهم لكلمات قد تعني معاني تختلف عما تعنيه عن الطرف الآخر . ولذلك فإن اتصال المنظم الاجتماعي لسكان المجتمع عن طريق قادتهم يساعدهم على التغلب على هذه الصعوبة . إذ يستطيع المنظم الاجتماعي أن يؤثر في القادة بسهولة نسبية لأن عددهم قليل ، والاتصال بهم مباشرة عملية سهلة وبذلك يقوم هؤلاء القادة بدورهم بالاتصال بجماعاتهم متأثرين بأفكار ووجهة نظر المنظم الاجتماعي . وهؤلاء القادة بطبيعة الحال يمكنهم التأثير في جماعاتهم لأنهم يستخدمون اللغة التي تفهمها جماعاتهم جيدا وبذلك تصبح عملية الاتصال أكثر فاعلية ونجاح .

٣ - لا شك أن العلاقة بين قادة الرأي في المجتمع وجماعاتهم أوثق عادة من العلاقة بين تلك الجماعات والمنظم الاجتماعي ذلك لأن القائد نابع من الجماعة ويعمل على تحقيق أهدافها وتتق هذه الجماعة في قائدها لأنه يشعر بشعورهم ولديه القدرة على التعبير عن مشاعرهم وأحاسيسهم وبذلك يصبح الاتصال أنجح في تأثيره كلما كانت العلاقة أوثق والثقة أكبر .

٤ - أن قادة الرأي في المجتمع لديهم القدرة أكثر من غيرهم على فهم جماعاتهم وتفهم احتياجاتهم ولديهم القدرة أيضا على فهم ما يشير انتباه جماعاتهم وبهذا يصبح هؤلاء القادة أكثر تأثيرا في جماعاتهم عن غيرهم الذين لا يدركون ذلك .

٥ - قيام قادة الرأي في المجتمع بالاتصال بجماعاتهم يعد بداية لاشتراكهم في عمليات التغيير في مجتمعهم .

ونظرا لأن كل أسلوب اتصال يحتاج إلى توفير مجموعة من الشروط فإن الاعتماد على قادة الرأي في المجتمع في الاتصال بجماعاتهم يحتاج إلى توفر الشروط الآتية :-

١. أن يكون هؤلاء ممثلين الجماعات المجتمع التي قد لا يكون بينها وبين بعضها نوع من التجانس وهذا يتطلب من المنظم الاجتماعي أن يناكد من ذلك . إذ أن الاتصال بقيادة بعض الجماعات وعدم الاتصال بقيادة الجماعات الأخرى في المجتمع سوف يترك تأثيرا سينا لدى القادة الآخرين الذين أهملهم وكذلك جماعاتهم .

٢. أن يتأكد المنظم الاجتماعي خلال اتصاله بقيادة الرأي من أنهم أصبحوا مدركين تماما لما يهدف إليه المنظم الاجتماعي . وهذا لا يتأتى إلا إذا كانت عملية الاتصال كاملة ، أي أنها تحتوى على العناصر الخمسة بما فيها الاستجابة أو التغذية العكسية التي تتيح الفرصة لتبادل الرأي بين المنظم الاجتماعي وقادة الرأي وبذلك يدرك المنظم بأنه أصبح هناك تطابق بين الصورة الذهنية لديه وبين الصورة الذهنية التي تكونت لدى هؤلاء القادة ، إذ أن أي تشويش أو إعاقة لعملية الاتصال مع هؤلاء القادة لا ينعكس أثرها عليهم فقط بل أن هذا الأثر سوف يمتد إلى جماعاتهم عندما يقومون هم بدورهم بالاتصال بجماعاتهم .

٣. أن يعمل المنظم الاجتماعي على توطيد الثقة مع هؤلاء القادة بإظهار مشاعر الود والاحترام والتقبل لهم الذي قد يظهر في صورة لغة لفظية أو في صورة غير لفظية (إشارات - حركات) .

٤. أن يدرك المنظم الاجتماعي أن اتصاله بقيادة الرأي لا يعني أنه هو المؤثر الوحيد وأنهم المتأثرين أو الخاضعين للتأثير بصفة دائمة ، بل قد تتيح عملية الاتصال أن يتأثر هو أيضا عن طويق هؤلاء القادة ، إذ يستطيع معرفة الكثير عن هذا المجتمع مثل لفته وبعض عاداته وتقاليده والعلاقات السائدة في المجتمع . وهذا بدوره يتطلب من المنظم الاجتماعي أن يسمح لهؤلاء القادة حتى يعبروا عن مشكلات مجتمعهم واحتياجاتهم المختلفة التي يشعر

الناس بها وبذلك يستطيع المنظم تكوين فكرة عن هذه المشكلات وتلك الاحتياجات .

وإذ كنا عرضنا لواحدة وسائل الاتصال التي يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعي لكي يتعرف على المجتمع فإن هناك العديد من الوسائل الأخرى التي يمكن استخدامها مثل :-

أ. الخبرة المباشرة .. هذه الوسيلة تتمثل في قيام المنظم الاجتماعي بمشاهدة المشكلات الظاهرة في المجتمع على الطبيعة وبالتالي يستطيع أن يكون لديه فكرة واضحة عن المشكلات .

كما يمكنه استخدام هذه الوسيلة في أثناء زيارته للمؤسسات والهيئات المختلفة التي توجد في هذا المجتمع مما يتيح له هذه الوسيلة من معرفة أوجه النشاط لهذه المؤسسات والخدمات التي تقدمها ، وتساعد هذه الوسيلة في مشاهدة أنشطة السكان سواء كانت أنشطة زراعية أو صناعية أو غيرها .

ب. كما أ، المنظم الاجتماعي قد يستعين بالوثائق والمجلات التي توجد في المجتمع حيث يمكنها . تعطي له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء كانت هذه الوثائق والسجلات دى هيئات أو مؤسسات حكومية أو أهلية .

ولقد سبق أن عرضنا أنه من المفيد أن تتضمن هذه المرحلة البدء بمشروع معين حتى يشعر سكان المجتمع بفائدة اشتراكهم في العمل التتموي ومسئولية أن يشعر سكان المجتمع بأهمية هذا المشروع . ولكي يدرك المنظم الاجتماعي أي من المشروعات تلقى اهتمام سكان المجتمع أكثر من غيرها فإن ذلك يتطلب القيام بالاتصال بهم من خلال قاداتهم وبعد أن يكون قد كون لديه صورة واضحة عن هذا المجتمع .

(٢) دور الاتصال في المرحلة التخطيطية :-

وهذه المرحلة تستهدف استخدام الأسلوب العلمي في التخطيط لمواجهة مشكلات المجتمع واحتياجاته خاصة وأن هذا الأسلوب يساعد على تحقيق الأهداف بأعلى كفاءة ممكنة وبأقل تكاليف وأدنى جهد ممكن وأقصى وقت مستطاع ، ويتضمن هذا الأسلوب عددا من الخطوات منها دراسة مشكلات المجتمع واحتياجاته من ناحية ودراسة إمكانياته وموارده من ناحية أخرى ، ثم وضع هذه المشكلات وتلك الاحتياجات في نظام من الأولويات يكفل تحقيق الأهم فالمهم فالأقل أهمية بعد ذلك في ضوء الموارد والإمكانيات المختلفة ، ثم مناقشة الحلول الممكنة للمشكلات والاحتياجات التي أعطيت لها أهمية ثم الخطط التي تتناسب مع هذه الحلول ولكي تتحقق أهداف هذه المرحلة ينبغي أن تقوم المنظمات بعمليات اتصال مستمرة مع سكان المجتمع .

إلا أن دراسة هذه المشكلات أو الاحتياجات أو الموارد ينبغي أن تتم بطريقة واقعية وهذا يقتضي من المنظم الاجتماعي أن يقوم بالاتصال بسكان المجتمع بجمع البيانات والمعلومات التي تحقق ذلك ، وقد يستخدم المنظم الاجتماعي الاتصال المباشر أي من خلال عدة لقاءات أو مقابلات مع هؤلاء السكان يتم من خلالها جمع هذه المعلومات ، أو قد يستخدم أسلوب الاتصال غير المباشر عن طريق تعميم الإدارة التي تجمع فيها المعلومات والبيانات ثم يتولى إرسالها إلى هؤلاء السكان الذين يقومون بدورهم بإهداء بياناتها ثم إعادتها إليه مرة أخرى ، وأن كان الأسلوب الأول أفضل من الأسلوب الثاني خاصة وأن بعض هؤلاء السكان قد يكونوا أميين ويتعذر عليهم استيفاء بيانات هذه الأداة أو قد يصعب عليهم فهم الأسئلة التي ترد فيها (في الاستمارة) ، وعلى الرغم من أن هذه الأداة ينبغي أن تراعى مجموعة من الشروط عند إعدادها ، مثل أن تكون أشكالها واضحة ويقصد بذلك أن تتناسب مع خصائص هؤلاء السكان الثقافية حتى

يمكنهم إدارتهم ببساطة وبعد هذا شروطاً من شروط نجاح عملية الاتصال ، إذ لا فائدة من صياغة عبارات بأسلوب لا يستطيعون فهمه أو أن تحتوى على أكثر من معنى ، رغم كل ذلك فإن أسلوب الاتصال المباشر يعد أفضل للتغلب على مثل هذه الصعوبات جميعها .

ولا يقف الأمر عند مجرد جمع هذه المعلومات والبيانات لأن جمع البيانات لا يعد هدفاً في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف أخرى ، فمن طريقتين هذه المعلومات يستطيع المنظم الاجتماعي أن يحلها ليربط الأسباب بالمسببات ويصل إلى تشخيص مشكلات المجتمع واحتياجاته ، إلا أنه ليس المطالب بوضع الحلول المقررة لهذه المشكلات . لذلك ينبغي أن يقوم بعملية اتصال بسكان المجتمع لكي يضع بين أيديهم مجموعة الحقائق والنتائج التي تم الوصول إليها ، حتى يكون لدى هؤلاء السكان فكرة واضحة وواقعية لحقيقة مشكلاتهم وطبيعة الموارد التي توجد لديهم وهذا من شأنه أن يجعل هؤلاء السكان مشتركين مع المنظم الاجتماعي في هذه المعلومات . وبذلك يطمئن المنظم الاجتماعي إلى أن الحلول التي سوف يفترضها هؤلاء السكان سوف تكون واقعية أو قريبة من الواقع لمواجهة المشكلات ، لأنها تكون مرتبطة بالحقائق التي أدركوها ، لذا فإن وجود أي عائق أو تشويش على وصول هذه الحقائق إلى سكان المجتمع سوف يؤدي إلى انعكاس أثره على مدى مشاركتهم مع المنظم الاجتماعي في التخطيط للتغلب على مشكلات مجتمعهم .

على أن هذه الخطوة تنهد للخطوات التي تليها في هذه المرحلة إذ غالباً ما يتطلب الأمر ترتيب هذه المشكلات وتلك الحلول في شكل أولويات وهذا يقتضي أن تكون هناك قواعد ومعايير واضحة لكل من المنظم الاجتماعي وسكان المجتمع لوضع هذه الأولويات .

ونظراً لأن طريقة تنظيم المجتمع تقضى بأن تكون حلول هذه المشكلات تابعة من سكان المجتمع أنفسهم ، لذلك ينبغي أن يتيح الفرصة ليعلمهم من خلال عمليات الاتصال أن يتفاعلوا سوياً في عرض هذه الحلول ومناقشتها بحرية كاملة حتى يمكنهم المفاضلة بين هذه الحلول والوصول إلى أفضلها .

ثم الاشتراك مع المنظم الاجتماعي في وضع الخطة التي تكفل بتنفيذ هذا الحل الذي ارتضوه لأنفسهم ، ولعل هذا العرض السابق يوضح أهمية عملية الاتصال في هذا المرحلة بل ومن الواضح أنها عملية مستمرة إلى أن تحقق هذه المرحلة أهدافها . ويمكن للمنظم الاجتماعي أن يستخدم العديد من وسائل الاتصال المختلفة لتحقيق هذه الأهداف ، إذ قد تستخدم الوسائل السمعية والبصرية في عرض نتائج الدراسة التي قام بها كما قد يستخدم وسائل الاتصال المباشر من مقابلات واجتماعات وندوات لإلقاء الضوء على هذه النتائج ومناقشتها مع سكان المجتمع ومناقشة الحلول التي يقترحونها لحل هذه المشكلات والاتفاق على الخطة السلمية .

وبذلك تساهم عمليات الاتصال في تحقيق أهداف تنظيم المجتمع من مشاركة سكان المجتمع في هذه العمليات .

(٣) دور الاتصال في المرحلة التنفيذية :-

وتهدف هذه المرحلة إلى ترجمة الخطة إلى برامج وأنشطة بتنفيذها يتحقق الهدف ، وإذا كانت المرحلة التخطيطية تتطلب مشاركة المجتمع ، فإن هذه المرحلة تستدعي عادة مشاركة على أوسع نطاق عما كانت عليه من المرحلة التخطيطية ، لذلك ينبغي على المنظم الاجتماعي استشارة سكان المجتمع وحقيهم على المشاركة في التنفيذ ويستطيع أن يحقق ذلك من خلال عمليات الاتصال مستخدماً في ذلك كافة وسائل الاتصال التي تتوفر لدى الجهاز الذي يعمل من خلاله ، وسواء منها الوسائل التي تخاطب أبصارهم أو سمعهم أو الاثنين معاً .

وسواء منها التي تعتمد على الاتصال المباشر وغير المباشر ، كما يمكن عن طريق عملية الاتصال في هذه المرحلة توزيع مسئوليات العمل على سكان المجتمع بحيث تراعى أن تكون المسئولية واضحة ومحددة حتى لا تتداخل مع مسئوليات الآخرين ، وأن يكون هناك تنسيق بين هذه المسئوليات ، كما يجب أن تتناسب المسئوليات التي تسند إلى شخص ما مع ما لديه من قدرات واستعدادات ومع ميوله حتى يمكن أن يتحمس لها ويؤديها بدقة وإتقان ، وهذا بالطبع لا يتحقق إلا من خلال عملية اتصال المنظم الاجتماعي بسكان المجتمع ، هذا بالإضافة إلى أنه في هذه المرحلة قد يتطلب الأمر تنظيم دورات تدريب للمشركين في عملية التنفيذ لتدريبهم على كيفية أداء المسئوليات التي تسند إليهم . ويستطيع المنظم الاجتماعي استخدام عملية الاتصال وما يتوفر لديه من وسائل في عملية التدريب هذه سواء كانت في صورة محاضرات أو حلقات مناقشة .

وتحتاج عملية التنفيذ إلى عملية متابعة مستمرة للتأكد من أن الخطئة والبرنامج يسير تنفيذها وفقاً لما هو موضوع لها مسبقاً . وحتى يمكن التغلب على الصعوبات التي تواجه عملية التنفيذ أولاً بأول حتى لا يؤدي تراكم هذه الصعوبات إلى فشل الخطة في تحقيق أهدافها ، إلا أن هذه المتابعة تتطلب توفير معلومات وبيانات عن عملية التنفيذ حتى يمكن أن تتم المتابعة من خلالها ، ولكي تتوفر وتتجمع هذه المعلومات فإنها تحتاج إلى عملية اتصال تتدفق من خلالها المعلومات إذ تعد التقارير التي تعد عن التنفيذ إحدى وسائل الاتصال التي يمكن الحصول من خلالها على المعلومات والبيانات عن التنفيذ كما عن طريق عملية الاتصال أن يتم التوجيه والتغلب على صعوبات التنفيذ أو التعديل في الخطة بما يناسب الظروف التي تستحدث .

(٤) دور الاتصال في المرحلة التقييمية :-

وهذه المرحلة تهدف إلى قياس النتائج التي ترتبت على تنفيذ المشروعات والبرامج ومقارنة هذه النتائج بالأهداف الأصلية التي كان ينتظر تحقيقها .

ومن خلال هذه المقارنة يمكن الحكم على مدى نجاح أو فشل الخطة في تحقيق أهدافها وتتطلب هذه توافر معلومات وبيانات عن كل من الأهداف التي سبق تحديدها والتي كان يتوقع تحقيقها عن طريق الخطة . ولأيضا معلومات وبيانات عن نتائج تنفيذ هذه الخطة ثم مقارنة النتائج بالأهداف وتحليلها . وكل هذه الخطوات تتطلب عمليات اتصال بمقتضاها يمكن توفير المعلومات والبيانات السابقة سواء منها عن طريق التقارير التي كانت تعد عن التنفيذ أو عن طريق دراسة بعيدة يعدها المنظم الاجتماعي لقياس مستوى المجتمع بعد التنفيذ وبذلك يمكن المقارنة بين ما كان مستهدف من الخطة وما تم تحقيقه ، أو مقارنة مستوى المجتمع قبل تنفيذ البرامج بمستواه بعد تنفيذ البرامج ، وبذلك يمكن قياس أثر هذه البرامج ، وتتطلب مناقشة هذه البرامج عقد اجتماعات وحلقات مناقشة يشترك فيها قادة المجتمع وبعض الخبراء في مجال هذه المشروعات ، ومن خلال ذلك سوف يكتسب هؤلاء القادة الخبرات التي يزعم المنظم الاجتماعي إكسابها لهم .

وجدير بالذكر أن هذه المراحل قد أخذت شكلا متسلسلا ، إذ أن ذلك لا يعني أن المنظم الاجتماعي ينتظر حتى ينتهي من تقييم أحد المشروعات حتى يبدأ في التفكير ودراسة مشكلات أخرى ، بل أنها مراحل متداخلة ، ففي الوقت الذي يكون هناك تنفيذ مشروع تكون هناك الإعداد لمشروعات أخرى وهكذا .

إلا أنه أهم ما يمكن أن نشير إليه هو أن طريقة تنظيم المجتمع بما تحتويه من مراحل متعددة ، لا يتحقق إلا من خلال عمليات اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين سكان المجتمع وقادته ، ومن خلال هذه العملية يكتسب

سكان المجتمع الحرات في تنمية مجتمعهم ، وبذلك تنمو قدرتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلية .

هذه التنمية تعد أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى تحقيقها ولذلك فإنها تستخدم عمليات الاتصال ووسائله المختلفة في سبيل تحقيق هذا الهدف .

٣-٤ برامج الاتصال بالمجتمع :-

كان الغرض من هذه البرامج فيما مضى قاصرا على جمع المال وتكديره لمواجهة احتياجات الهيئات المشتغلة بالخدمة الاجتماعية أما الآن فقد تعدى ذلك بكثير وأصبح هناك أكثر من غرض واحد تهدف له هذه البرامج منها :-

(أ) نشر الحقائق والمعلومات : فإحدى الهيئات الكثير منها عن احتياجات البيئة وما اتخذ من إجراءات نحو مقابلة هذه الاحتياجات وما يمكن القيام به للانتفاع بالموارد القائمة في البيئة .

(ب) تغير وتعديل الاتجاهات القائمة في البيئة : فالمجتمع ديناميكي متحرك وإلا أصبح جامدا لا يتحرك إلى ما هو أفضل .

(ت) خلق اتجاهات معينة لم تكن موجودة من قبل : يأتي ذلك عن طريق إثارة اهتمام الجمهور نحو موضوعات معينة .

(ث) وهناك غرض رابع قد يظهر مباشرة في بعض الحالات وقد يظهر غير مباشر في الحالات الأخرى وهو خلق الدوافع لإجراء معين .

وكانت الجهود فيما مضى قاصرة على نشر التقارير السنوية للمنظمات الاجتماعية شارحة جهودا وحالتها المالية أما الآن فقد تعددت الوسائل والبرامج وأصبح لها في كثير من الهيئات قسم خاص للإشراف عليها وإعدادها إذ أدركت قيمة إظهار نشاطها للغير وأهمية ذلك في كسب عطف الجمهور ومعاونته .

ولنسأل أنفسنا : ماذا نستطيع أن ننقله للمجتمع عن المنظمة الاجتماعية التي نعمل بها ؟ ويمكن أن نجيب على ذلك بالآتي :-

- (أ) السياسة التي تدير عليها المنظمة كما جاءت في لائحة نظامها الأساسي .
- (ب) تاريخ المنظمة أو الحركة التي تدعو إليها والعقبات التي صادفتها وجهودها في تذليل هذه العقبات .
- (ت) الجمهور الذي تخدمه المنظمة وطبيعته ومشاكله الخاصة والعامة ومدى تعاونه مع المنظمة .
- (ث) مدى تعاون المنظمة مع غيرها من المنظمات الأخرى في تحقيق الأغراض المشتركة وطبيعة هذا التعاون ومداه .
- (ج) مقاييس العمل وطرق الارتقاء بها .
- (ح) النتائج التي وصلت إليها المنظمة وكيف تحققت مع الاستعانة بالأقسام والرسوم البيانية والإحصائيات كلما أمكن ذلك .

٣-٥ وسائل الاتصال في تنظيم المجتمع :-

ويستخدم المنظم الاجتماعي العديد من وسائل الاتصال أثناء عمله مع المجتمع مثل الاجتماعات ، المحاضرات ، الخطبات ، النشرات ، التقارير السنوية ، والصحافة ، والمعارض والإذاعة ، والأفلام السينمائية الخ ، ولقد سبق أن ناقشنا هذه الوسائل .

الفصل السابع

تدريبات على الأتصال

المتاهة

تمهيد :-

تيسارك هذه الخبرة على التفكير فى أسلوبك كمدير . يبدأ التمرين بتحديد المشكلة التى تواجهك — باعتبارك مديراً — عند التعامل مع أحد العاملين معك . وبالطبع سيختلف أسلوبك فى تناول المشكلة عن أسلوب أى شخص آخر ، وهذا معناه أنه لا يوجد أسلوب واحد لمعالجة أى مشكلة . إن هذا نفسه هو ما يحدث فى الحياة الواقعية .

إن الأسلوب الذى ستتبعه يعتمد على اتجاهاتك وعلى الحلول التى تختارها عند معالجة كل موقف من المواقف التالية . اقرأ الموقف وتخير الإجابة التى تعبر عن الخطوة الأولى التى ستتخذها لحل الموقف . وضع رقم الخطوة المختارة فى الدائرة المناسبة . أى سجل الرقم المقابل لاختيارك الأول فى الدائرة المناسبة بصفحة التسجيل .

انتقل إلى الموقف الثانى وتابع نفس الإجراء واستمر فى قراءة المواقف موقف بعد آخر وتحديد الخطوة الأولى التى ستتخذها لمعالجته وسجل رقم هذه الخطوة فى الدوائر المناسبة وهكذا إلى أن تستطيع اجتياز المتاهة . الطريقة التى يستخدمها المشاركون فى التسجيل .

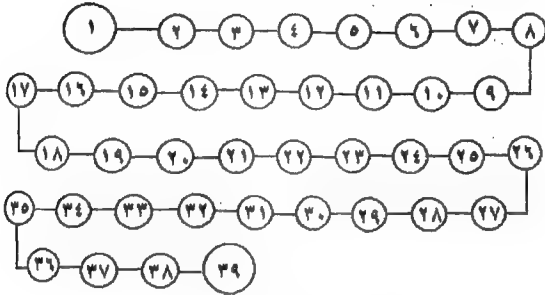
التعليمات :

١- اتخذ قرارك بشأن الموقف ، أى الخطوة الأولى التى ستتخذها لمعالجة كل موقف .

٢ — اكتب رقم قرارك فى الدائرة المناسبة من الدوائر التالية .

٣ - انتقل الى الموقف الثانى وتخير الخطوة الأولى التى ستختارها لمعالجته وسجل رقمها فى الدائرة المناسبة.

٤ - كرر الخطوات السابقة حتى تصل الى النهاية أى استمر فى العمل حتى تستطيع اجتياز المتاهة.



قوائم المواقف الخاصة بالمتاهة

الموقف الأول (١)

(١) المشكلة :

أنت المشرف والمسئول الأول عن الإنتاج فى إحدى الشركات ولديك مجموعة مكونة من اثنتى عشر عاملاً فى أحد أقسام الشركة. وانضم الى المجموعة أخيراً أحمد منذ ثلاثة شهور ونصف بعد أن كان يعمل فى قسم آخر بنفس الشركة.

ولاحظت أن أحمد يتغيب كل يوم اثنين منذ أربعة أسابيع. وكان لهذا تأثيره على الانتاج بحيث أصبح أقل من التوقعات الموضوعة له. ولقد دفعك نقص الانتاج الى زيادة ساعات العمل بحيث يعمل بعض العمال أيام السبت والاحد وذلك منذ شهرين تقريبا. ولقد لاحظت أن أحمد كان من بين العمال الذين اختيروا للعمل الإضافي.

ولعلك تدرك من الآن أن عليك التصرف إزاء أحمد. من الاجراءات الخمسة المقترحة التالية تخير واحدا تعتبره الخطوة الأولى التي ستخذها. من بين الخطوات التالية ما هي الخطوة التي تود أن تبدأ بها؟

الرقم المختار

- أ — تطلب أحمد عند عودته وتحدث معه على انفراد. (٨)
 ب — تستفسر من بعض زملاء أحمد عن مشكلته. (٣)
 ج — تسأل المشرف على الورشة التي كان يعمل بها أحمد عن وضعه وأدائه قبل انتقاله للعمل هناك. (٦)
 د — تناقش المشكلة مع رئيسك. (١٠)
 هـ — تنقل أحمد في أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الثاني (٢)

أثناء مرورك لاحظت أن بعضاً من العمال يضحكون. وعندما سألتهم عن سبب ضحكهم تردوا في الإجابة الا واحد منهم قال :
 "أنا نضحك على نكتة قالها طارق أثناء الغداء، أي أن الأمر لا يتعلق بك
 أو بأحمد" والان ماذا تفعل؟

الرقم المختار

- أ — لاتعمل شيئاً وتستمر في جولتك مع متابعة لأحمد. (٣٧)
- ب — تحذر أحمد من السخيرية بك سواء بالنكتة أو بالحركة وتأمره بأن يهتم بعمله (١٨)
- ج — تدعو أحمد على أفراد لتسأله عما يجول بخاطره. (٧)
- د — تفصل أحمد من العمل. (٢٤)

الموقف الثالث (٢)

قررت الاستفسار من زملاء أحمد عن مشكلته هل هي مشكلة عائلية، أم اذمان للخمور أم مرض، أم ماذا؟

وجهت سؤالك الى ثلاثة من العمال في المجموعة أثناء لعبهم للكويتشينة في الوقت المخصص للغذاء. ولقد تردوا في الإجابة حتى قال أحدهم أن أحد عمال الوردية الثانية شاهد أحمد وبصحبه فتاة شقراء هذا الصباح وكان يقود سيارته بسرعة جنونية متجها الى خارج المدينة. وقال "يبدو أنه كان مغموراً...، الان كيف سنتناول الأمر مع أحمد؟"

الرقم المختار

- أ — تطلب مقابلة أحمد على أفراد عند عودته وتحدث معه. (٨)
- ب — تسأل المشرف على الورشة التي كان يعمل بها أحمد عن وضعه وأدائه السابق أي قبل انتقاله للعمل معك. (٦)
- ج — تناقش هذه القضية مع رئيسك. (١٠)
- د — تتقل أحمد في أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الرابع (٤)

قررت الاتصال بمنزل أحمد عدة مرات. وفي عصر يوم الاثنين الذي طلبته فيه ردت على سيدة التليفون بصوتها الغريب قليلة إن أحمد غير موجود. وعندما سألتها عن مكانه بدأت في البكاء. بعد ذلك بقليل قليلة، جاء أحمد ورد على التليفون، وسأل عن المتحدث. وعندما أخبرته باسمك قال "لا أستطيع التحدث معك الآن. مع السلامة" وأنهى المكالمة. وفي صباح يوم الثلاثاء حضر أحمد إلى العمل؟ كيف ستتأول الأمر معه؟

الرقم المختار

- أ - تشرح له أهمية الانتظام في العمل وأثره على زيادة الإنتاج في الورشة، وتوضح له ماذا سيحدث للإنتاج إذا تغيب كل العمال يوم الاثنين، شجعه على أن يكون أفضل من ذلك. (٩)
- ب - تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية، أما نقص الإنتاج فهو مشكلتك أنت. أخبره بأن عليه أن ينظم ويؤدي عملاً كاملاً لو يترك الشركة. (٢٣)
- ج - تنتظر حتى يثير أحمد مسألة غيابه منعا من إخراج. (١٥)
- د - تسأله عن المشكلة التي يمانى منها. (١١)
- هـ - تتحدث إليه في ود ولكن أخبره بأنك ستضع في ملفه إنذار بأن عليه زيادة إنتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)
- و - تفصله من العمل. (٢٤)

الموقف الخامس (٥)

عند سؤالك أحمد اذا ما كان مريضاً. أجابك بأنه يعرف القواعد. أخبره بأنه اذا كان مريضاً أو أن أحد أفراد أسرته مريضاً فيمكنه الحصول على اجازة مرضية مؤقتة.

كيف ستتأول الأمر مع أحمد؟

الرقم المختار

- أ - تشرح لأحمد باعتبارك مسؤولاً عن الانتاج أنه يجب عليه تقديم المستندات الدالة على المرض قبل الموافقة على الاجازة المرضية، ويجب عليه احترام هذه الحقيقة. (١٢)
- ب - تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لانها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر على الانتاج، وأن نقص الانتاج مشكلتك أنت. وأخبره ايضاً بأن عليه أن ينتظم ويؤدى عمله كاملاً أو يترك الشركة. (٢٣)
- ج - تحدث مع أحمد وقل له أنك لاتقصد ذلك وأنك أسف لانك تعاني من مناعب كثيرة ولكن غيابه يؤثر على عملك. (٢٧)
- د - تفصل أحمد من العمل. (٢٤)
- هـ - تنقل أحمد في أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف السادس (٦)

قررت سؤال المشرف على الورشة اتي كان يعمل بها أحمد من قبل عن رأيه منه؟

وعند سؤالك للمشرف رد قائلًا :- اننى اعرف أحمد معرفة جيدة، كما اعرف عنه الكثير لقد كان أحسن الرجال فى الورشة وأسفت عندما تركنا، ولو لم تكن الترقية لما تركته. كيف حاله الآن؟ لقد عرفت أنه تزوج من امرأة لها ولدان من المراهقين. بإلهى لقد أصبح له أسرة مكتملة من البداية.

الآن ماذا تفعل؟ تخير إحدى الاجابات التالية :-

الرقم المختار

- أ - هل تستدعى أحمد عند عودته للحديث معه على انفراد. (٨)
 ب - تسال الزملاء اذا ماكان أحدهم يعرف مشكلة أحمد. (٣)
 ج - تتالقش المشكلة مع رئيسك. (١٠)
 د - تنقله في أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف السابع (٧)

أررت دعوة أحمد الى اجتماع خاص لتسأله عن رأيه في الموقف وعندما سألته كان عازفا عن الاجابة ثم اندفع قائلا :

انك تعرف جيدا ماالمشكلة لقد تعقنت جميع الأمور أمامي بداية بالمزول ثم العمل. وأنت أيضا دائما تلاحقني وتسال عنى بصورة تثير الضجر والملل. اليس هذا كافيا لان يدفع الانسان لادمان الخمر. لذلك أرجوك أن تستركنى فى حالى.

مااستجابتك لكلام أحمد بعد هذا الحديث الصريح :

الرقم المختار

- أ - تذكره بأنك المسئول الأول عن الورشة وعنه أيضا، وأنتك تؤدي واجبك، (١٢)
 وأن عليه احترام هذه الحقيقة.

ب - تقترح على أن يرجع الى عمله حتى يهدأ وأنتك سوف تناقشه فى هذا الموضوع فيما بعد. (١٨)

ج - تحذره بأنه اذا تقوه بأى تعليق مثل هذا مرة ثانية فانك ستعاقبه عقابا صارما. (١٩)

- د - تخبره بأنك ستحاول مساعدته بمناقشة مسألة غيابه معه، وانك لا تريد أن تتدخل في شؤونه الخاصة ولكنك قلق من كثرة غيابه. (٢٧)
- هـ - تفصله من عمله لعدم أطاعته أوامر رؤسائه. (٢٤)
- و - تنقل أحمد في أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الثامن (٨)

عند مناقشة غياب أحمد عن العمل، أى من الطرق الآتية تختار :

الرقم المختار

- أ - توضح له أهمية انتظام الافراد فى العمل وأن ذلك على زيادة الانتاج. وتلفت نظره الى تدهور الانتاج اذا تغيب العمال يوم الاثنين من كل أسبوع. شجعه على أن يحاول أداء العمل بصورة أفضل مما هو عليه الان. (٩)
- ب - تخبر أحمد بأن مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر فى عمله وبالتالي تؤثر فى الانتاج، وأن عليه الانتظام فى العمل ومحاولة العمل بجد ونشاط. (٢٣)
- ج - تنتظر حتى يؤثر أحمد مسألة غيابه منعاً من احراجه. (١٥)
- د - تسأله عن المشكلة التى تواجهه. (١١)

- هـ - نتحدث إليه بود وصداقة، ولكن تخبره بأنك ستضع في ملفه انذار بأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)
- و - نصله من العمل (٢٤)

الموقف التاسع (٩)

في هذا الموقف أبدى أحمد استعداده لأن يعمل أفضل مما سبق، ولكنه تغيب يوم الاثنين التالي مرة أخرى. وقد اتصلت زوجته تليفونيا بالورشة وقالت أنه مريض. وكان صوتها غريبا مما يوحي بأنها كانت تشرب الخمر. فماذا نفعل حينئذ؟

الرقم المختار

- أ - هل نتصل تليفونيا بمنزله لتتأكد من مرضه؟ (١٣)
- ب - هل نرسل باقة من الزهور الى منزله مع بطاقة تدعوه بالشفاء الماثل؟ (١٦)
- ج - هل تسأل زملائه في المجموعة عن مشكلته؟ (٣)
- د - هل نتنظر حتى يعود أحمد للعمل وتناقشه؟ (٢٥)
- هـ - هل نتصل بالمرشد النفسى لمساعدتك في حل مشكلة أحمد؟ (٢٨)

الموقف العاشر (١٠)

قررت مناقشة المشكلة مع رئيسك قبل أن تتخذ أي إجراء. وعند مناقشته قال: 'أنا لأعرف أحمد، ولكن كل ما أعرفه هو أن انتاجنا أقل من المعدل المطلوب. ولقد كان الاجتماع السابق في الأشراف اجتماعا عتيقا وصعبا بسبب نقص الانتاج. ارجع الى الحاصل معك وحاول دفعهم لزيادة الانتاج والا

مضطربوا الى العمل فى أيام العطلات، وهذا يزيد من التكاليف كثيرًا. ماذا تفعل الآن؟

من بين الخطوات التالية تخير الخطوة المناسبة :

الرقم المختار

- أ - تستدعى أحمد عند عودته لمناقشته على انفراد. (٨)
- ب - تسأل زملاء أحمد اذا ماكان احدهم يعرف مشكلته. (٣)
- ج - تسأل المشرف الذى كان يعمل معه أحمد عن ادائه. (٦)
- د - تنقله فى أقرب فرصة. (٣٧)

الموقف الحادى عشر (١١)

عندما سألت أحمد عن المشكلة التى يعانى منها رد قائلا أنها مشكلة خاصة ولاأريد التحدث فيها مع أحد.
ماهى الطريقة التى تتبعها فى مثل هذا الموقف؟

الرقم المختار

- أ - تفصله من العمل. (٢٤)
- ب - تسأله عما اذا كان مريضا حقا كل يوم اثنين خلال الاسابيع الثلاثة أو الأربعة الماضية. (٥)
- ج - تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر على عمله وبالتالي تؤثر فى الانتاج، وأن عليه أن ينتظم ويحاول العمل بجد ونشاط. (٢٣)

- د - نتحدث اليه بود وصدقه ولكن تخبره بأنك مستضع في ملفه انذارا، بأن عليه زيادة النتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)
- هـ - تخبره بأنك لاتود اتخاذ اجراء غير مناسب لأن غيابه كل يوه اثنين يؤثر على عمله، ووضح له أن الأمر يهم كلا منكما. (٢٧)

الموقف الثاني عشر (١٢)

أخبرت أحمد بأنك المسئول هنا عن العمل وأن عليه احترام هذه الحقيقة، وعندئذ رد أحمد "إننى لاحترم الانفسى. وأن مطالبتي باكثر من ذلك يعتبر أسوأ منفرا... وأنا مستقيل" وترك العمل.

ماشعورك في هذا الموقف؟

الرقم المختار

- أ - هل كان عليك أن تتناول الأمر بأسلوب مختلف؟
- هل تحتاج لمراجعة خطواتك السابقة فى علاج المشكلة لترى كيف كان من الممكن أن تصبح الأمور أفضل مما هى عليه الآن؟ (٨)
- ب - هل ترى أنك تصرفت كأي مشرف يكون عليه اتخاذ الاجراءات اللازمة حيال مثل هذه الامور؟ (توقف)

الموقف الثالث عشر (١٣)

عندما اتصلت بمنزل أحمد للتحقق من مرضه... لم يرد احد على

التليفون.

والآن ماذا تفعل :

الرقم المختار

- أ - مداومة الاتصال فى أوقات منتظمة طول اليوم. (٤)
 ب - تطلب من المسئول الإدارى مداومة الاتصال. (٢٠)
 ج - هل تنتظر لحين عودة أحمد للقاءهم معه. (٢٥)

الموقف الرابع عشر (١٤)

عندما تحدثت مع أحمد وقلت له "هل حدثت زوجتك فى الامر" رد قائلا
 نعم ناقشت هذا الموضوع معها ولكنها مشغولة جدا بولديها لدرجة أنها لا تستجيب
 لمطالبى. لقد كنت متأكدا منذ إقديمت على الزواج من ارملة، أننى مساعانى من
 بعض المشاكل ولكن ليس الى هذا الحد.
 من بين الطرق الاتية ماهى الطريقة التى تود أن تتبناها :

الرقم المختار

- أ - قل "اننى سعيد حقا لانك أدركت خطورة الامر، وأمل أن تساعدنا على أن
 نترك ذلك أيضا. أتمنى بالأحمد أن تتحسن ظروفك ويزيد انتاجك". (٩)
 ب - قل "اعتقد أن الزواج من ارملة لها ولدان يعتبر أمرا صعباً" (٣١)
 ج - لا تقل شيئا وانصت اليه باستمرار. (١٧)

الموقف الخامس عشر (١٥)

قررت عدم مناقشة الأمر مع أحمد من نفسك والانتظار حتى يفتاحك،
 ولكنه لم يفتاحك. ولقد لاحظت أنه انتظم فى الحضور طوال الاسبوعين الماضيين
 الا أنه تغيب يومى الاثنين والثلاثاء من الاسبوع الماضى، وكذلك اليوم الاثنين.
 عند حضوره غدا الثلاثاء، ما الطريقة التى ستتبعها معه :-

الرقم المختار

- أ — توضح له أهمية انتظام الافراد فى العمل وأثر ذلك على زيادة الانتاج .
وتلفت نظره الى تدهور الانتاج اذا تغيب كل العمال يوم الاثنين من كل اسبوع
وشجعه على أن يحاول اداء عمله على نحو أفضل (٩)
- ب — تخبره بأن مشكلته خاصة به لأنها مشكلة شخصية الا أنها تؤثر فى
عمله وبالتالي على الانتاج. ان عليه الانتظام فى العمل ومحاولة العمل بجد
ونشاط. (٢٢)
- ج — تستفسر منه عن المشكل التى تواجهه. (١١)
- د — تتحدث اليه بود وصدقة ولكن تخبره بأنك ستضع فى ملفه ائذالاً بأن
عليه زيادة الانتاج خلال الشهر القادم. (١٦)
- هـ — تفصله من عمله. (٢٤)

الموقف السادس عشر (١٦)

قررت وضع ائذار فى ملف أحمد بأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر
القادم. ولكنك لاحظت غيابه يوم الاثنين من الاسبوع الاول والثانى من الشهر
التالى.

ماذا تفعل فى هذا الموقف؟

الرقم المختار

- أ — تحذر أحمد بما سيحدث اذا غاب مرة أخرى فى أى من يومى الاثنين
القادمين من هذا الشهر. (٣٣)
- ب — تنتظر حتى ترى غيابه بقية الشهر. (٣٥)
- ج — تنقله عند أول فرصة. (٣٢)

د - تخبر أحمد بأنك لانتوى التدخل فى مشكلاته الشخصية، وأن ما بهمك هو (٢٧)
أثر غيابه على العمل والأنتاج.

هـ - وضح لأحمد أنك تأمل فى أن يزيد من انتاجه خلال هذا الشهر. ثم
انتظر لترى هل سيفيق بقية الشهر. (٣٥)

الموقف السابع عشر (١٧)

لقد قررت ألا تقول شيئا وستظل مستمعا، واستمر أحمد فى حديثه قائلا
زوجتى ماجدة لها ابنه مراهقة متروجة واعتقد انها طلقت. أما ابنها وهو يصغر
أخته بعامين من المفروض أنه يعيش معنا ولكنه هرب مرتين فى الشهرين
الماضيين. يبدو أن كل شيء يحدث فى عطلة نهاية الاسبوع. تأتى الابنة أولا ثم
يأتى بعدها زوجها غاضبا لى نناقش مشاكلهم، وأحيانا يقرر العودة الى منزلها،
وأحيانا أخرى لا. أما الابن فقد هرب وتلقى مكالمات تليفونية من البوليس لأذهب
واسلمته. وفى منتصف ليلة يوم السبت توجهت الى المدينة المجاورة لى أخرجه
من السجن ولم أعد حتى الثامنة مساء ليلة أمس.

كل هذه الاشياء التى حدثت فى نهاية الاسبوع تثير قلق ماجدة مما أدى
الى تغيرها تغيرا كبيرا. وظلت حزينة ومريضة لعدة أيام ولذلك خشيت أن أتركها
ولم أحضر مما سبب لى بعض المشكلات فى عملى والتى أمل أن أستطيع
علاجها.

كيف ستصرف؟

الرقم المختار

أ - تشرح لأحمد أنك تترك مايعانيه وتقرح عليه أن ينتظر لمدة أسبوعين
ليرى كيف تسير الامور. (٢١)

- ب - تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية ولكن الانتاج هو شاغلك (٢٣)
وتطلب منه أن يعمل بجد واجتهاد ونشاط.
- ج - تقترح أن يعرض أحمد مشكلته على طبيب العائلة. (٣٩)
- د - تخبره أنك ستضع خطاب تحذير في ملفه يتضمن ضرورة زيادة انتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)

الموقف الثامن عشر (١٨)

بعد الموقف الذى تضمن أكد وزملاء بنت الامور هلثة لعدة أيام باستثناء بعض الضحكات العالية حوله والتي تنطلق عندما تكون بعيدا عنه. عليك اختيار ثلثي (٢/٣) العمال ليعملوا ولتنا اضافيا أيام السبت والاحد القادمين. ماذا تفعل؟

الرقم المختار

- أ - تضع أحمد ضمن جدول العمل الاضافى ولا تقول له شيئا عن ذلك مباشرة. (٢٩)
- ب - تخبر أحمد أنك وضعت ضمن جدول العمل الاضافى وتطلب منه أن يجتهد وأن يتعاون مع بقية الفريق من أجل زيادة الانتاج. وتركز على أهمية أن يقوم كل فرد بدوره. (٩)
- ج - تستدعى أحمد وتشرح له أنك فى حيرة بشأن كيفية مساعدته على الانتظام فى العمل لأن ذلك سوف يؤثر على الانتاج. وفى نفس الوقت لا تريد انراجعه ضمن جدول العمل الاضافى اذا كان سيزيد من مشكلته. (٢٧)

الموقف التاسع عشر (١٩)

عندما حضرت أحمد بالآ يصدر أى تعليقات حتى لا يعاقب عقاباً شديداً، رد عليك قائلاً : "إن هذا هو ما أقصده حين أقول أن كل شخص ضدى وأنت أيضاً.. اننى ممتقيل" ثم توجه نحو الباب والدموع فى عينيه. فى هذه اللحظة ماذا يكون شعورك؟

الرقم المختار

- أ - ربما تكون قد راجعت تصرفاتك السابقة بخصوص أحمد. هل تفضل أن تتاح لك فرصة أخرى لمراجعة طريقك. (٨)
- ب - أنت فعلت مايجب أن يفعله أى مشرف ليصحح مسار رجاله ولتأكد أنهم يعرفون أنه رئيسهم. (٩ف)

الموقف العثرون (٢٠)

طلبت من أحد الإداريين الاتصال بمنزل أحمد وفى الثالثة بعد الظهر اتصلوا بك تليفونيا وأخبروك بأنه لا يوجد أحد بالمنزل. عند عودة أحمد فى صباح الثلاثاء، ماذا سيكون موقفك منه.

الرقم المختار

- أ - نشرح له أهمية الانتظام في العمل بالنسبة لمعدلات الانتاج، كما نوضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل يوم الاثنين اسبوعيا. كما نطلب منه أن يحاول أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط.
- (٩) ب - نخبره أن مشكلته خاصة به لأنها شخصية، ولكن الانتاج هو شأناك وتطلب منه إما أن ينتظم في العمل أو يتركه.
- (٢٣) ج - تنتظر حتى يفتحك أحمد في موضوع غيابه حتى لاتخرجه.
- (١٥) د - تسأله عن الصعوبات والمشكلات التي تواجهه.
- (١١) هـ - تحدثه في ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير في ملفه يتضمن ضرورة زيادة انتاجه خلال الشهر التالي.
- (١٦) و - تفصله من العمل.
- (٢٤)

الموقف الحادي والعشرون (٢١)

الآن بعد أن تحدث أحمد عن بعض مشكلته الرئيسية التي تتسبب في غيابه كل يوم "الاثنين" فلنناقش الأمر. يبدو أنه لاتوجد نهاية قاطعة لهذه المشكلات بل لايوجد في الحياة عادة حلا قاطعا. ان مثل تلك المشكلات يناقشها ويعالجها المشرف المباشر سواء مع عماله أو مع رئيسه. ومن العوامل الهامة في إبراز مثل تلك المشكلات اتجاهات المشرف وطريقته في تناولها، ومشكلة أحمد تشير بعض الامثلة الامة والجديرة بالمناقشة :

- ١ - الآن وقد عرفت بعضا من مشكلات أحمد، هل يكون سهلا أو صعبا عليك علاج مشكلة غيابه؟
- ٢ - هل تشعر أن الشركة سوف تنفهم مشكلات أحمد وتعطى له وقتا كافيا لحلها؟

٣ - هل ترى أن حديث أحمد عن مشاكله يساعده على فهمها وتحقيق بعض الارتياح؟

٤ - هل تعرف أى مكان داخل الشركة أو خارجها — يمكن تحويل أحمد إليه لمساعدته؟

الموقف الثاني والعشرون (٢٢)

قال أحد العمال، "حسنا. تبدو قصة أحمد غريبة. لماذا لا تناقشها معه لترى ماذا كانت النتيجة. أنى لأرى داعى لبقائه هناك".

وقد قررت دعوة أحمد الى مكان خاص لتسأله عما يدور فى ذهنه. وكان أحمد فى البداية مترددا فى مناقشة المشكلة، ولكنه فجأة اندفع قائلا "أنت تعلم جيدا ماالخطب، ويبدو أن كل شى قد أحكم الخناق حولى وكانت البداية بالمنزل ثم أنتم. أليس هذا بكاف لأن يدفع الأتسان لشرب الخمر، ان أقل مايمكن أن تفعله لى هو أن تتركنى وشأنى".

كيف ترد على مقالله أحمد أثناء اندفاعه

الرقم المختار

أ - توضح له أنك المسئول عن العمل فى هذا القطاع وأنتك تؤدى واجبك نحوه، كما أن عليه احترام هذه الحقيقة. (١٢)

ب - نقترح أن يرجع ثانية الى اعمل وأن يهدأ قليلا وأنتك سوف تتحدث إليه فيما بعد. (١٨)

ج - نخطره لو أنه قال أى تعليقات أخرى من نفس النوع، فسنك سوف تواجهها بعنف. (١٩)

د - تخبره بأنه قد يكون من الممكن مساعدته لو ناقش هذا الموضوع. وأنت لاتود أن تقحم نفسك فى مشاكله الشخصية، ولكن غيابه يؤثر اهتمامك.

(٢٧)

هـ - تفصله لأنه لم يطع رئيسه.

(٢٤)

و - تنقل أحمد عندما تتاح أول فرصة لذلك.

(٢٢)

الموقف الثالث والعشرون (٢٣)

بعد تعليقك على حديث أحمد رجع الى عمله دون أى كلمة. وأثناء مرورك بعد الظهر، أخبرك أحد العمال أن أحمد يشبع أنك عاملته معاملة سيئة كما لاحظت أن أحمد أصدر بعض الأشارات للأستهزاء بك بعد مرورك عليه مما أدى الى ضحك ثلاثة من رجاله. وعندما استترت رجع أحمد ثانية الى العمل. فسلذا تفعل؟

الرقم المختار

أ - لن تفعل شيئاً، ستستمر فى جولتك ولكن ستراقب أحمد.

(٣٧)

ب - تسأل العمال الذين ضحكوا ليخبروك بما شاهدوا.

(٧)

ج - تحذر أحمد، وتأمره أن يتركب على عمله وأن يتوقف عن إصدار أى

تعليقات أو تلميحات نحوك. ثم تستمر فى المرور على بقية العمال.

(١٨)

د - تستدعى أحمد على أفراد الى مكان بعيد وتساؤه عما يدور فى ذهنه

(٧)

هـ - تفصله من العمل.

(٢٤)

الموقف الرابع والعشرون (٢٤)

لقد فصلت أحمد من العمل، أجب عن الأسئلة التالية :

١ - هل سيؤدى تصرفك هذا الى إثارة أى مشكلات مع العمال الآخرين؟

٢ - هل كانت إستجابتك لإنفعالية كرد على تصرفاته الانفعالية؟

٣ - هل إعترفت لأحمد بأنه لا يوجد لديك إجراء آخر تتخذه معه؟

٤ - ألا تريد معرفة أشياء أخرى عن أحمد؟

لو أجبت بنعم على أى من الأسئلة السابقة. فإنك ربما تعترف بأن هناك طرقاً أخرى للإدارة إرجع إلى الصفحة السابقة وانتقى إختياراً آخرًا. ولو أنك أجبت بـ لا على كل الأسئلة الأربعة فإن هذا معناه أنك واثق من تصرفاتك. هل يمكنك شرح أسباب إتخاذك لقرارك؟

الموقف الخامس والعشرون (٢٥)

قررت الانتظام حتى يعود أحمد لتتقاعم معه وتناقشه فى موضوع غيابه..

ما الاتجاه العام الذى سوف تتخذه :-

الرقم المختار

أ - تشرح له أهمية الانتظام فى العمل بالنسبة لمعدلات الإنتاج. كما توضح له

ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب يوم الاثنين أسبوعيا وتطلب منه أن يحاول

أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

ب - تخبره أن مشكلته خاصة به لأنها شخصية وهى شاغله ولكن الإنتاج

هو شاغلك وتطلب منه أن ينتظم فى عمله أو يتركه. (٢٣)

- جـ - تنتظر حتى يفتحك أحمد في موضوع غيابه حتى لاتخرجه. (١٥)
 د - تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التي تواجهه. (١١)
 هـ - تحدثه في ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير في ملفه الشخصي يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)
 و - تفصله من عمله. (٢٤)

المواقف السادس والعشرون (٢٦)

قررت إرسال بعض الزهور إليه في المنزل مع بطاقة "متمنيا له الشفاء العاجل". وعندما عاد أحمد يوم الثلاثاء لم يذكر شيئا عن الزهور. كيف ستتصرف مع أحمد الآن؟

الرقم المختار

- أ - تشرح له أهمية الانتظام في العمل بالنسبة لمعدلات الإنتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب في يوم الاثنين إيسوعيا. تطلب منه أن يحاول أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)
 ب - تخبره أن مشكلته خاصة به لأنها شخصية وهي شاغله. ولكن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه أن ينتظم في العمل أو يتركه. (٢٣)
 جـ - تنتظر حتى يفتحك أحمد في موضوع غيابه حتى لاتخرجه. (١٥)
 د - تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التي تواجهه. (١١)
 هـ - تحدثه في ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير في ملفه الشخصي يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)
 و - تفصله من عمله. (٢٤)

الموقف السابع والعشرون (٢٧)

عندما أخبرت أحمد أنك تريد التدخل في شؤونه ولكنك مهتم به وقلق عليه وكيف أن غيابه أثر في عمله، رد قائلا "أعرف أنك قلق وأنا كذلك. أنا أسف لما يحدث ولكنى لآستطيع التصرف. لقد أخبرت زوجتى أننى ربما أفقد وظيفتى إذا لم أحافظ عليها".
ماهى الطريقة التى سوف تتبعها إذا؟

الرقم المختار

- أ - نكل له "أنا سعيد لأنك تترك خطورة الأمر وأتمنى أن تترك زوجتك نلك أيضا. أحمد أتمنى أن تبذل جهدا أفضل". (٩)
ب - نكل "هل تحدثت فى الأمر مع زوجتك". (١٤)
ج - لا نكل شيئا، ولكن تستمر فى الاستماع. (١٧)
د - تعبر لأحمد عن مدى خطورة الموقف وتطلب منه زيادة إنتاجه أو يكون عليه تحمل العواقب. (٣٣)

الموقف الثامن والعشرون (٢٨)

نظرا لتحسن أحمد سحبت خطاب التحذير من ملفه وأخبرته بأنك تتمنى أن يحافظ على زيادة معدل الانتاج الذى بدأه. ربما يحضر أحمد أو يغيب فى أيام الاثنين التالية... ولو أنه غيب لكنت ثمة مشكلة أخرى.
لعلك تتعامل الآن ما مشكلة أحمد؟ لعل هناك أسبابا أخرى، ولعلها يشرحها لك. ولو كان كذلك إرجع الى الموقف رقم ١٧ ثم إنتقل الى الموقف رقم ٢١ ولنناقش السؤال هناك.

الموقف التاسع والعشرون (٢٩)

لقد قررت إستبعاد أحمد من العمل الإضافي ولكنك لم تقل له شيئا بطريقة مباشرة وفي نفس الوقت قررت قيام الآخرين بالعمل الإضافي. وبعد الظهر، أخبرك أحد العمال أن أحمد متظلم منك وأنه يتهمك بأنك تضطهده.

الرقم المختار

- أ - تخبر العامل أن إتهامات أحمد سخيفة ولامحل لها ولطه يكتبها لترفعها إلى الرؤساء لتأخذ مجراها. (٣٦)
- ب - تشرح الموقف للعامل وتخبره بأنك ترغب في التحدث إلى أحمد ولعل العامل يحضر هذا اللقاء إذا وافق كلا من أحمد والعامل. (٢٢)

الموقف الثلاثون (٣٠)

وبعد أن أنتظم أحمد كل يوم من أيام الاثنين المتبقية في الشهر طلبت منه أن يحافظ على معدل الانتاج الذي بلغه. وعندئذ رد أحمد قائلا "إني أحاول ذلك بالتأكيد". وانتظم أحمد في الاسابيع الثلاثة الباقية من الشهر بما في ذلك ساعات عمله الإضافي.

ماذا ستفعل في نهاية هذه الفترة.

الرقم المختار

- أ - لن تفعل شيئا. (٣٧)
- ب - تخبر أحمد أنك ستسحب الانذار الذي وضعته في ملفه وتعتبر له عن تمنياته بأن يحافظ على معدل الانتاج الذي حققه. (٢٨)

الموقف الحادى والثلاثون (٣١)

المحت الى أحمد أنك تعرف مايعانيه بسبب زواجه من أرملة ذات أولاد
عندئذ رد مؤكدا ماقلته.

مالطريقة التى سوف نتبعها إذن؟

الرقم المضم

أ - نكل "أنا سعيد لأنك مدرك لخطورة ذلك وأتمنى أن تستطيع هى إدراك ذلك

أيضا. أحمد أتمنى أن تبذل جهدا أفضل". (٩)

ب - لا نكل شيئا. ولكن تستمر فى الاستماع إليه. (١٧)

الموقف الثانى والثلاثون (٣٢)

لو نقلت أحمد فى أول فرصة، فإنك بذلك تتخلص من مشكلاتك تماما.
أليس كذلك؟ ولكن ماذا عن زملائه الذين تشرف عليهم. هل نفدت مسئولياتك
كمشرف. إرجع الى الصفحة السابقة واتخذ قرارا آخر.

الموقف الثالث والثلاثون (٣٣)

عندما أخبرت أحمد بأن عليه الانتظام أيام الاثنين حتى لا يتعرض للعقاب،
انتظم فى الحضور لمدة أسبوع ولكن فى الاسبوع التالى أثناء تناول الغذاء لاحظت
أنه يجلس وحيدا ويبدو محمر الوجه. وعندما سألته عن حالته أخبرك بأنه مريض
فأرسلته الى العيادة حيث تم فحصه ومنحوه إجازة مرضية لمدة ستة أيام. وعندما
وصلك التقرير الطبى عرفت أن درجة حرارته كانت ٤٠ وأنه كان يعاني من
إنفلونزا. هذا وقد علمت أن أحمد قد أخبر الممرضة بأنه حضر الى العمل خوفا
من أن تفصله إذا ظل فى المنزل.

كيف ستتصرف معه عند عودته؟

الرقم المختار

- أ - تخبره أنه على الرغم من مرضه فلا زال التحذير قائما لغيابه يوم الاثنين وأن عليه زيادة الإنتاج. (٢٣)
- ب - تخبره بأن سجله الخاص أصبح نظيفا وتتمنى له ألا يتعرض لاضطرابات أخرى في المستقبل. (٩)
- ج - تخبره بأنك أسف لمرضه - وأنت لا تريد أن تتدخل في شؤونه وتعامله إذا ما كان سبب غيابه كل يوم اثنين لازال قائما. (٢٧)
- د - لن نقل شيئا لأحمد. (٣٤)

الموقف الرابع والثلاثون (٣٤)

بعد الظهر، أخبرك أحد العمال بأن أحمد قد قدم تظلما ضحك وأنه يتهمك بأنك تضطهده ماذا ستفعل.

الرقم المختار

- أ - تخبر العامل أن اتهامات أحمد سخيفة لاملح لها ولعله يكتبها لترفعها الى الرؤساء لتأخذ مجراها. (٣٦)
- ب - تشرح الموقف للعامل وتخبره بأنك ترغب في التحدث الى أحمد، ولعل العامل يحضر هذا اللقاء إذا ولاق كلا من أحمد والعامل. (٣٢)

الموقف الخامس والثلاثون (٣٥)

انتظرت لترى هل سيغيب أحمد فى بقية الشهر، ولاحظت أنه لم يتغيب.
فى هذه الحالة ماتصرفك؟

الرقم المختار

- أ - إن فعل شيئاً. (٣٧)
ب - سوف تطلب من أحمد أن يحافظ على معدل إنتاجه. (٣٠)
ج - تخبر أحمد بأنك ستسحب خطاب التحذير من ملفه وتعبر له عن
تمنيائك بأن يكون قادراً على المحافظة على معدل الإنتاج الذى بدأ به. (٢٨)

الموقف السادس والثلاثون (٣٦)

طلبت من العامل أن يكتب ما قاله أحمد والإتهامات التى وجهها لك. وفى
اليوم التالى حضر ومعه ورقة مليئة بالإتهامات ولاتتضمن فقط ملاحظات أحمد،
ولكن أيضاً شهادة عدد من العمال الآخرين ممن يعملون معك. وبعد دقائق قليلة
كان واضحاً أن مناقشتها لن تجدى، ولذلك رفعتها الى رؤسائك. أى أن الوضع
أصبح كالتالى، يمكنك كسب الجولة أستناداً الى غياب أحمد، ولكن هذا سيحتاج
لوقت طويل هذا بالإضافة الى أن عليك أن تواجه فريق العمال معك وأن تواجه
أحمد نفسه.
بماذا تشعر فى هذه الحالة :

الرقم المختار

- أ - أنك قمت بما يجب أن يقوم به أى مشرف ليصحح مسار رجاله ويضعهم
على الطريق السليم ويتأكد أنهم يعرفون أنه رئيسهم. (قف)

ب — أنه كان عليك أن تعالج الأمر بطريقة مختلفة من بدايته وهل تود أن تتاح (٨) لك الفرصة لمراجعة خطواتك.

الموقف السابع والثلاثون (٣٧)

أنك لن تفعل شيئاً نظراً لانتظام أحمد بقية الشهر. لم لا وخاصة لأن أحمد يحاول أن ينفذ ماتريده منه. وأحد مبادئ تعليم السلوك المرغوب فيه أن تعقبه المكافأة. إرجع ثانية إلى الصفحة السابقة وكافئ أحمد.

الموقف الثامن والثلاثون (٣٨)

طلبت من المرشد النفسى مساعدتك فى حل المشكلة، إلا أنه عجز عن ذلك لأنه لا يستطيع تحديد مشكلة أحمد. عليك إذن أن تناقشها مع أحمد نفسه. ما هى الطريقة التى سوف تتبعها :

الرقم المختار

أ — تشرح له أهمية النظام فى العمل بالنسبة لمعدلات الإنتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب يوم الإثنين أسبوعياً. أطلب منه أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط.

(٩)

- ب - تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهي شاعله. ولكن الإنتاج هو شاعلك وتطلب منه الإنتظام في العمل أو تركه. (٢٣)
- ج - تنتظر حتى يفاتك أحمد في مسألة غيابه حتى لاتخرجه. (١٥)
- د - تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التي تواجهه. (١١)
- هـ - تحدثه في ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب إنذار في ملفه يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)
- و - تخلصه من عمله. (٢٤)

الموقف التاسع والثلاثون (٢٩)

الترحت على أحمد أن يعرض مشكلته على طبيب العائلة قال أحمد "حسنا ولكننا ليس لنا طبيب نتعامل معه بانتظام" فماذا تفعل الآن؟

الرقم المختار

- أ - تشرح لأحمد أنك تظهر بما يعانيه وتقرح أن تنتظر لمدة أسبوعين لترى كيف ستمير الأمور معه. (٢١)
- ب - تخبره أن مشكلته خاصة به لأنها شخصية وهي شاعله، ولكن الإنتاج هو شاعلك وتطلب منه الإنتظام في العمل أو تركه. (٢٣)
- ج - تخبره أنك ستضع إنذارا في ملفه يتضمن ضرورة تحسين وزيادة إنتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)

مراجع الكتاب

المراجع

أولاً : المراجع العربية :-

- ١ - إبراهيم عبد الرحمن وآخرون، أساسيات تنظيم المجتمع، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٨٣.
- ٢ - أحمد كمال أحمد، عدلى سليمان، الخدمة الاجتماعية والمجتمع، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٣.
- ٣ - اسكندر الديك، محمد مصطفى الاسعد، دور الاتصال والاعلام فى التنمية الشاملة، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ١٩٩٣.
- ٤ - الحلقة الدولية عن التنمية الريفية : الندوة الاولى "تدريبات على الاتصال"، القاهرة، مركز خدمات التنمية، ١٩٩٢.
- ٥ - برنت روبين، الاتصال والسلوك الانسانى، ترجمة : عمر اسماعيل الخطيب، المملكة العربية السعودية، معهد الادارة للعلماء ، ١٩٩١.
- ٦ - جالك ميدوز، آفاق الاتصال ومناقذه فى العلوم والتكنولوجيا، ترجمة : حشمت محمد قاسم، القاهرة، المركز العربى للصحافة، ١٩٧٩.
- ٧ - جيهان احمد رشتى، الاسس العلمية لنظريات الاعلان، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٧٥.
- ٨ - جيوالدو، سالاكبوز، كيف تتجج فى عقد الصفقات العالمية، ترجمة : محمد مصطفى غنيم، القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع، ١٩٩٣.
- ٩ - حمدى محمد شهبان، العلاقات العامة وفن التعامل مع الجماهير، القاهرة، القاهرة الحديثة للنشر، ١٩٩٠.

- ١٠ - خليل صابات، مقدمة فى دراسة وسائل واساليب الاتصال، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٨٧.
- ١١ - خيرى خليل الجميلى، الاتصال ووسائله فى المجتمع الحديث، أسوان، بدون ناشر، ١٩٩٤.
- ١٢ - سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث : النظرية والتطبيق، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٤.
- ١٣ - سمير حسين، الاعلام والاتصال بالجماهير والرأى العام، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٤.
- ١٤ - ———، بحوث الاعلام : الاسس والمبادئ، القاهرة، دار الشعب، ١٩٧٦.
- ١٥ - سيد ابو بكر حسنين، دراسات فى تنظيم المجتمع، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٦٩.
- ١٦ - سيرج برو، فيليب بروتون، ثورة الاتصال، ترجمة : هالة عبد الرؤوف، القاهرة، دار المستقبل العربى، ١٩٩٣.
- ١٧ - شاهيناز طلعت، وسائل الاعلام والتنمية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٠.
- ١٨ - صفوت العالم، عملية الاتصال الاعلانى، القاهرة، دار الطباعة للجامعات، ١٩٨٩.
- ١٩ - صلاح الدين جوهر - ادارة المؤسسات الاجتماعية : اسسها ومفاهيمها، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٨٣.
- ٢٠ - عبد الفتاح عبد النبى، تكنولوجيا الاتصال والثقافة : بين النظرية والتطبيق، القاهرة، العربى للنشر والتوزيع، ١٩٩٠.

- ٢١ - عبد الفتاح عثمان، خدمة الفرد في المجتمع المعاصر، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٧٤.
- ٢٢ - على عوجة، الاسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٣.
- ٢٣ - _____، دراسات في العلاقات العامة والاعلام، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٥.
- ٢٤ - _____، مقدمة في وسائل الاتصال، جدة، مكتبة الصباح، ١٩٨٩.
- ٢٥ - محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، اسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥.
- ٢٦ - محمد بهجت كشك، سلمى محمود جمعه، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، اسكندرية، بدون ناشر، ١٩٨٨.
- ٢٧ - محمد سلامة غباري، السيد عبد الحميد عطيه، الاتصال ووسائله : بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩١.
- ٢٨ - محمد عبد الفتاح، مناء حافظ بدوي، الاسس النظرية لتنظيم المجتمع، الاسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.
- ٢٩ - محمد عوده، السيد محمد خيرى، اساليب الاتصال والتغير الاجتماعى، بيروت، دار النهضة العربية، ١٩٨٨.
- ٣٠ - محمد محمد عطيه، وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، بدون ناشر، ١٩٩٠.
- ٣١ - محمد مصطفى احمد، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.
- ٣٢ - محمد منير حجاب، سحر محمد وهبى، المداخل الاساسية للعلاقات العامة : المدخل الاتصالي، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ١٩٩٤.

- ٣٣ - محمود حسن، محمد البندللى، الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب التجارى الحديث، ١٩٧٦.
- ٣٤ - لويس كامل مليكة، سيكولوجية الجامعات والقيادة، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٦٣.
- ٣٥ - يحيى حسن درويش، الوسيط فى تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الصفاء، ١٩٧٨.

ثانيا : المراجع الأجنبية :-

- 36 - Bandura, A., Social Learning Theory, New Jersey, Prentice - Hall, 1977.
- 37 - Berger, C.R., Chaffee, S.H., Handbook of Communication Science, U.S.A., Sage publications, 1987.
- 38 - Berko, R.M & others, Communicating : a Social and Career focus, Boston, Houghton Mifflin Company, 1977.
- 39 - Carey, J.W., Communication as Culture : Essays an Media and Society, New York, Routledge, 1992.
- 40 - Day, P.R., Communication in Social work, New York, Pergamon press, 1972.
- 41 - Fine, S.H., Social Marketing, Boston, Allyn and Bacon, 1990.
- 42 - Interpersonal communication, in : the International course on Rural extension, wageningen : Netherlands, International Agricultural Center, 1987.
- 43 - Ruben, B.D., Communication and Human behaviour, New York, Macmillan publishing Co., 1984.
- 44 - Sereno, K.K., Bodaken, E.M., Trans-Per Understanding Human Communication, Boston, Houghton Mifflin Company, 1975.

محتويات الكتاب

محتويات الكتاب

رقم الصفحة

مقدمة

٣٥- ٩	الفصل الأول : أساسيات الاتصال الاجتماعي
٩	١ - مفهوم الاتصال
١٦	٢ - عناصر الاتصال
١٩	٣ - أهداف الاتصال
٢١	٤ - خصائص عملية الاتصال
٢٥	٥ - كيف تتم عملية الاتصال
٢٦	٦ - المراحل التي تمر بها عملية الاتصال

٨٦- ٣٦	الفصل الثاني : نماذج ونظريات الاتصال
٣٨	١ - نماذج الاتصال
٦٠	٢ - نظريات الاتصال

١٠٩- ٨٧	الفصل الثالث : أنواع الاتصال
٨٩	١ - أنواع الاتصال من حيث التفاعل
٩٢	٢ - أنواع الاتصال من حيث الاتجاه
٩٥	٣ - أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره
١٠٠	٤ - أنواع الاتصال تبعا للغة المستخدمة
١٠٢	٥ - أنواع الاتصال وفقا لمدى الرسمية

١٨٤ - ١٠٥

الفصل الرابع : وسائل الاتصال

١١٣

أولا : مجموعة وسائل الرموز

١١٧

١ - الوسائل اللفظية غير المكتوبة

١١٧

١-١ المقابلات

١٢٤

٢-١ الاجتماعات

١٣٠

٣-١ المحاضرات

١٣٢

٤-١ الندوة

١٣٥

٥-١ المناظرات

١٣٨

٦-١ المؤتمرات

١٤٥

٢ - الوسائل اللفظية المكتوبة

١٤٥

١-٢ الخطابات

١٤٦

٢-٢ النشرات

١٤٧

٣-٢ صحف الحائط

١٤٩

ثانيا : مجموعة الوسائل السمعية والبصرية

١٥١

١ - الأشياء

١٥٤

٢ - العينات

١٥٥

٣ - النماذج

١٥٥

٤ - التمثيليات

١٦٢

٥ - الرحلات

١٦٩

٦ - المعرض

١٧١

٧ - الرسوم

١٧٢

٨ - الصور المحركة

١٨٢	٩ - الوسائل الصوتية
٢٠٢ - ١٨٦	الفصل الخامس : الاتصال والعمليات الاجتماعية
٢٣٩ - ٢٠٣	الفصل السادس : الاتصال والخدمة الاجتماعية
٢٠٥	١ - الاتصال في خدمة الفرد
٢١٥	٢ - الاتصال في العمل مع الجماعات
٢٢٣	٣ - الاتصال وتنظيم المجتمع
٢٨٥ - ٢٤٠	الفصل السابع : تدريبات على الاتصال
٢٨٦	المراجع :

رقم الإيداع

١١١٧٦

I. S. B. N

977-5609-38-0

